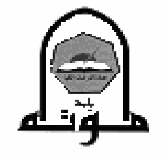


جامعة مؤتة

عمادة الدراسات العليا

أثر نظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار دراسة ميدانية في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب

محمد سليمان البلوي

المشرف

الأستاذ الدكتور علي العضايلة

رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليـــــا

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير

في الإدارة العامة قسم الإدارة العامـــــــة

جامعة مؤتة، 2009

الإهداء

إلى ذلك العصامي الذي قدم لأبنائه ما لم يستطيع غيره تقديمه، إلى ذلك الجبل الشاهق الذي تتفجر من جنابته الينابيع العذبة، إليك يا أبتاه فما عظم شأنك بعـد ا لدي.

إلى من لازالت تراني ذلك الطفل الصغير الذي يرتمي بين عينيها وقلبهـا إذا اتعبته هموم الحياة ...فما أنتي بأم... أنتي الجنة.

إلى من صبرت وجاهدت لراحتي حتى حققت أملي، إليك يـا زوجتـي فـلا حرمني ا أنتي.

إلى من آزرني من إخوتي، وأصدقائي، وزملائي.

محمد بن سليمان بن مسلم البلوي

الشكر والتقدير

لأحمد إلا لمن له الحمد أولاً، قال تعالى (الحمد   رب العالمين) { **الفاتحه.1**}.

وقال الرسول صلى ا علية وسلم (من لا يشكر الناس لا يشكر ا) **رواة احمد والترمذي**

بهذه المناسبة يطيب لي أن أتقدم بوافر الشكر والتقدير والامتنان لمن قدم وقته وجهده،إلى من وجهني وأرشدني لطريق الصواب في إعداد هذه الرسالة إلى أستاذي الأستاذ دكتور علي محمد العضايلة.

والشكر موصولاً إلى سعادة رئيس قسم الإدارة العامة بجامعة مؤتة سعادة الدكتور معتصم المجالي والى جميع أساتذة القسم،والى الأساتذة الذين قدم والى النصح بآرائهم التي أزرتني في إعداد هذه الرسالة.

كما أتقدم بالشكر والتقدير للجنة المناقشة بتفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة.

محمد بن سليمان بن مسلم البلوي

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
الإهداء..	أ
الشكر والتقدير..	ب
فهرس المحتويات...	ج
قائمة الجداول...	و
قائمة الأشكال..	ط
قائمة الملاحق...	ي
الملخص باللغة العربية..	ك
الملخص باللغة الإنجليزية..	ل
الفصل الأول: خلفية الدراسة ومشكلتها............................	
1.1 المقدمة..	1
2.1 مشكلة الدراسة..	2
3.1 أهمية الدراسة..	3
4.1 أهداف الدراسة..	3
5.1 أسئلة الدراسة أهداف الدراسة............................	4
6.1 فرضيات الدراسة...	4
7.1 أنموذج الدراسة الافتراضي	5
1. 8 التعريفات الإجرائية....................................	6
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.....................	
1.2 الإطار النظري...	8
1.1.2 مفهوم نظم دعم القرار....................................	8
2.1.2 أهمية نظام دعم القرار..................................	9
3.1.2 خصائص وإمكانيات نظم دعم القرار..........	11
4.1.2 تصنيف نظم دعم القرار ودعمها.............	13
5.1.2 المستلزمات المادية لنظم دعم القرار..........	16
6.1.2 مراحل نظم دعم القرار................	16
7.1.2 أنماط استخدام نظم دعم القرار................	17
8.1.2 إشكاليات دعم القرار............................	19
9.1.2 مكونات نظم دعم اتخاذ القرار	20

المحتوى	الصفحة
10.1.2 فعالية اتخاذ القرار	24
11.1.2 العوامل المؤثرة في فعالية اتخاذ القرارات	25
12.1.2 خطوات اتخاذ القرار	27
13.1.2 نبذة عن المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية	28
2.2 الدراسات السابقة	30
1.2.2 الدراسات العربية......................	30
2.2.2 الدراسات الأجنبية..........................	35
3.2.2 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة**.....**	38
الفصل الثالث: المنهجية والتصميم................................	
1.3 المنهجية والتصميم............................	40
2.3 الدراسة..	40
3.3 مجتمع الدراسة	40
4.3 أداة الدراسة...	42
5.3 صدق أداة الدراسة.....................................	43
3. 6 ثبات أداة الدراسة.....................................	44
3. 7 المعالجة الإحصائية....................................	44
الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات............	
4. 1 الإجابة عن أسئلة الدراسة............................	46
4. 2 اختبار فرضيات الدراسة.............................	51
4. 3 مناقشة النتائج	62
المراجع	65
الملاحق	71

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات (الخبرة ، المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي ، والحالة الاجتماعية)	42
2	توزيع فقرات أداة الدراسة على المتغير المستقل والتابع ووفقا لمجالاتها	43
3	قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة	44
4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية لنظم دعم القرار	46
5	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية لمجال(إدارة النماذج) كبعد من أبعاد نظم دعم القرار	47
6	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية لمجال (التكنولوجيا) كبعد من أبعاد نظم دعم القرار	48
7	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية لمجال (تجميع وتخزين البيانات) كبعد من أبعاد نظم دعم القرار	49
8	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية لفاعلية اتخاذ القرار	50
9	اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء	51
10	نتائج تحليل التباين للانحدار(Analysis Of variance).	52
11	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل نظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار	53
12	نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي للتنبؤ بفاعلية اتخاذ القرار من خلال مجالات نظم دعم القرار كمتغيرات مستقلة	55
13	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين	56

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
	في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية نحو نظم دعم القرار تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية	
14	نتائج تحليل التباين المتعدد للكشف عن الفروق تقديرات المبحـوثين نحو نظم دعم القرار يعزى لمتغيرات الدراسـة(الخبـرة، المؤهـل العلمي، والمستوى الوظيفي، والحالة الاجتماعية، العمر)	57
15	نتائج اختبار شافية للمقارنات البعدية للكشف لـصالح مـن تعـود الفروق وفقا لمتغير جدول المؤهل العلمي	58
16	نتائج اختبار شافية للمقارنات البعدية للكشف لـصالح مـن تعـود الفروق وفقا لمتغير المستوى الوظيفي	58
17	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحـوثين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية نحو فاعلية اتخاذ القـرار تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية	59
18	نتائج تحليل التباين المتعدد للكشف عن الفروق تقديرات المبحـوثين نحو فاعلية اتخاذ القرار يعزى لمتغيرات الدراسة (الخبرة، المؤهـل العلمي، والمستوى الوظيفي، والحالة الاجتماعية، العمر)	60
19	نتائج اختبار شافية للمقارنات البعدية للكشف لـصالح مـن تعـود الفروق وفقا لمتغير المؤهل العلمي	61
20	نتائج اختبار شافية للمقارنات البعدية للكشف لـصالح مـن تعـود الفروق وفقا لمتغير المستوى الوظيفي	61

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1	أنموذج الدراسة.........................	6

قائمة الملاحق

رمز الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
أ	الاستبانة..	71
ب	كتب تسهيل المهمة..................................	79

الملخص

اثر نظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية دراسة تطبيقية

محمد بن سليمان بن مسلم البلوي

جامعة مؤته،2009

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر نظم دعم القرار في فاعليـة اتخـاذ القرار بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية حيث تكـون مجتمع الدراسة المستهدف من جميع المديرين (مدير، مساعد مدير، رئـيس قـسم) بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية وفروعها المنتشرة بالمناطق الرئيسية بالمملكة العربية السعودية والبالغ عددهم (305)مديراً.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانه تكونت بصورتها النهائية من (44) فقرة، ووزعت على أفراد مجتمع الدراسة.وتم استعادة (280) استبانه، وتم استبعاد (8) استبيانات لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، ليصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (272) استبانة لتشكل ما نسبته (89%) من مجتمع الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى أن:

درجة اثر نظم دعم القرار(إدارة النماذج،البعد التكنولوجي، تخزين وتجميع البيانات) على فاعلية اتخاذ القرار كانت مرتفعة، وكان بعد تخزين وتجميع البيانات كبعد من أبعاد نظم دعم القرار هو الذي احتل الدرجة الأولى في التأثير يليه بعد إدارة النماذج يليه الُبعد التكنولوجي في فاعلية اتخاذ القرار.أما العوامل الديموغرافية فلم تجد الدراسة اثر إلا لعامل المستوى الوظيفي والمؤهل العلمي في كلا المتغيرين.

وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل دور إدارة النماذج والقيام بتوفيرها عند طلب المستخدم لها مع تدريب المديرين على استخدام النماذج الرياضية والإحصائية الجديدة لزيادة فاعلية قراراتهم المتخذة بمساندة هذه النماذج الرياضية، كذلك زيادة القدرات التكنولوجية لمستخدمه بالإضافة إلى التحديث المستمر في المستلزمات التكنولوجية والتي من شأنها تقليل الفجوة المعرفية في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.

Abstract

The effect of system decision support in the effectiveness of decision making in General Organization for Social Insurance in Saudi Arabia.

Mohammad bin Suleiman bin Muslim Al-Balwi.

Mu'tah University, 2009

The study aims to introduce The effect of system decision support in the effectiveness of decision making in General Organization for Social Insurance in Saudi Arabia. The study consist of all directors: (directors, assistant directors, heads of sections) in General Organization for Social Insurance and its other branches distributed allover the kingdom, 350 directors. To achieve the goals of the study, a questionnaire was designed consist of 44 paragraphs distributed to the field of the study. The study returned 280 of them, 8 were excluded because they were not valid to the statistical analysis, and so the total number of the questionnaire to be valid for analysis was 272 i.e.89% of the study field.

The study revealed upon the following conclusions:

The degree of the effect of system decision support (management models, the dimension of technology, storing and collecting data),in the

the effectiveness of decision making was high, the dimension of storing and collecting data was in the first followed by the management model and finally the technological dimension. Demographic factors just effect by the career level and qualifications in both variables.

The study recommended :

The necessity of activating the role of management models for the users.

Training directors in the use of new mathematical and statistical models to increase the effectiveness of decision making by the support of mathematical models .

Increasing the technological ability for the users.

Renewing the technological supplies which reduce the knowledge gaps in General Organization for Social Insurance.

الفصل الأول
خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة:

شهد العالم في السنوات الأخيرة ثورة معلوماتية حظيت باهتمام الباحثين في الإدارة، لما للمعلومات من أثر هام في جميع المنظمات في القطاع العام وكذلك الخاص، ومصدراً مهماً من مصادر نجاحها وعاملاً هاماً من عوامل زيادة فاعلية الأنشطة الإدارية المختلفة فيها، الأمر الذي جعل الكثير من هذه المنظمات تتجه إلى البحث عن الأنظمة التي توفر المعلومات لها بأشكال مختلفة.

ولقد انتشرت أنظمة المعلومات الإدارية في العالم بشكل كبير، ومنها أنظمة دعم القرار التي أصبحت أحدى عوامل نجاح المنظمات، وأصبحت المنظمات تتسابق للحصول على أحدث تقنيات أنظمة المعلومات لتزويد منشاتها بهذه التقنيات التي ستساعد متخذي القرار بهذه المنظمات على تقليص الوقت والجهد لجمع المعلومات، ولكونها أكثر جوده في تحديد المعلومات التي سوف تخدم القرار المتخذ. لذلك فأن وجود نظم معلومات متطور يدعم قرارات المنظمة يؤدي إلى جعل متخذ القرار داخل الصورة التي يتوقعها لهذا القرار، مما يؤدي إلى زيادة فاعلية القرار المتخذ، لذا تعتبر فاعلية اتخاذ القرار عملية أساسية في عمل أي تنظيم أو مؤسسة، وعنصر هام يشترك فيها كافة القيادات الإدارية ، وترتبط ارتباطا وثيقا بوظائف الإدارة وعملياتها كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، وهي من أهم المهارات الواجبه تنمية القيادات الإدارية عليها، وذلك لان نجاح أو فشل أي عمل يقوم به القائد يتوقف على فعالية ورشد القرارات التي يتخذها، ولحاجة الإدارة الحديثة إلى نوعية معينة من القرارات تعمل على زيادة كفاءة العملية الإدارية. (العزاوي، 2006).

إن الحديث عن فوائد نظم دعم القرار يؤكد بأن المنظمة فعلاً تحتاج إلى هذه النظم بغرض القيام بأنشطتها بفاعليه وبغية الوصول إلى الأهداف التي ترغب بتحقيقها في مستوياتها الإدارية كافة. وحتى تتمكن التنظيمات المختلفة من استخدام

نظام دعم القرار استخداماً أمثل وتحقق الكفاءة التنظيمية فيجب القيام بتطوير وظائفها المختلفة وأساليب، وطرق عملها وأدائها بما يتلاءم وطبيعة عمل هـذه المنظمـات. والتوسع العلمي الهائل بمجالات تقنية أنظمة المعلومات له اثر الملموس الذي جعـل من اتخاذ القرار أمرا اتسع مجاله،وفى الآونة الأخيرة تـم اللجـوء إلـى تحـسين، وتطوير الأساليب العلمية المستخدمة بفاعلية اتخاذ القرار كنظام المعلومـات وعلـم النفس المعرفي والذكاء الاصطناعي، وذلك لإضفاء عدد مِن الجوانب المكمِلة للعلوم الأساسية، لإكمال الصورة الكلية ِلما يتم تعريفـه بمـصطلح نظـم دعـم القـرار (التكريتي، 2003)

والقرارات هي شغل المديرين الشاغل ومحور أساسي من محاور أنـشطتهم، ومن التحديات التي تواجه التنظيمات الإدارية وعلى مختلف المستويات، بل إنها من العمليات التي تتغلغل في كل مظهر من مظاهر أعمال المنظمات بمختلف أشـكالها. فالمدير يتخذ قرارات كبيرة أو صغيرة (أساسية أو غير أساسية) تتعلـق بوظـائف التخطيط والتنظيم والتوظيف والتوجيه والرقابة. وهذه العمليـة الحيوية تـتم عـن طريق أكثر من مستوى (الأفـراد والجماعات والتنظيمات والمـستوى الـدولي) . (جابر، 2003).

2.1 مشكلة الدراسة:

نظام دعم القرار من المواضيع الحية والمعاصرة إذ أصـبحت تـشكل سـمة أساسية لمنظمات اليوم، فهناك العديد من العوامل التي تؤثر وتؤكد علـى ضـرورة تبني نظام دعم القرار مثل التطوير التكنولوجي، المنافسة، الرغبة في تحسين العمـل وغيرها، ولأن نظام دعم القرار مفهوم حديث ولا زالت فـي بدايـة عهـدها فـي مؤسساتنا ولم تصل إلى مستوى الجودة المطلوبة وهي بذلك تشكل عقبة أمام فاعلية اتخاذ القرار، ومع هذا فان إدراك العلاقة بين نظام دعـم القـرار وفاعليـة اتخـاذ القرارات الإدارية مازال محدودا وجسدت للمشكلات الإداريـة والتنظيميـة، التـي تواجهها اليوم بعض المنظمات العربية والسعودية على وجه الخـصوص . وعليـه تتلخص مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: ما أثر نظام دعـم القـرار فـي

فاعلية اتخاذ القرار في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكـة العربيـة السعودية.

1. 3 أهمية الدراسة :

وتستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال:

1- كونها تتطرق إلى أحد المفاهيم التنظيمية وهو نظام دعم القرار علـى مـستوى المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية، والذي يعتبر من الموضوعات الهامة في الفكر الإداري الحديث، كونه مـصدر هـام مـن مصادر بقاء المنظمة وديمومتها، خاصة في المؤسسات التي تسعى إلـى تَبَنِّـي إستراتيجية الإدارة الحديثة التي تسمح بمشاركة العاملين في اتخاذ القـرارات، واستغلال الفرص، وزيادة قدراتها التنافسية، والإبداعية.

2- قد تكون هذه الدراسة مرجعاً مهماً للأكاديميين والباحثين في موضوع نظام دعم القرار وأثره في فاعلية اتخاذ القرار، وخصوصاً أن الدراسات العربية في هـذا المجال قليلة.

3- من خلال ما سيتم التوصل إليه من نتائج، وتوصيات قد تضيف هذه الدراسـة شيئا جديدا إلى المعرفة والبحث العلمي وتوجه أنظار إدارة التأمينات الاجتماعية إلى أساليب نظام دعم القرار وأثرها في فاعلية اتخاذ القرار.

1. 4 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحليل أثر نظام دعم القرار في فاعلية اتخـاذ القـرار فـي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية، وينبثق من هـذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

1. تقديم إطار نظري فكري مناسب يوضح مفهوم نظام دعم القرار وفاعلية اتخـاذ القرار وأبعادهما في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكة العربيـة السعودية.

2. التعرف على تصورات المديرين لأبعاد نظام دعم القرار في المؤسـسة العامـة للتأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية.

3.التعرف على فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية .

4.تحليل العلاقة الإرتباطية بين نظم دعم القرار وأبعاده المختلفة و فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر مديري المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.

5.1 أسئلة الدراسة:

ستسعى الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ما تصورات المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية لنظام دعم القرار؟

السؤال الثاني: ما تصورات المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية لفاعلية اتخاذ القرارات ؟

6.1 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظام دعم القرار بإبعاده مجتمعه (إدارة النماذج،البعد التكنولوجي تجميع وتخزين البيانات) في فاعلية اتخاذ القرار لدى مديري المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

وينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى($\alpha \leq 0.05$) لإدارة النماذج على فاعلية اتخاذ القرار لدى مديري المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) البعد التكنولوجي بوصفه بعداً من أبعاد نظم دعم القرار على فاعلية اتخاذ القرار لدى مديري المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتجميع وتخزين البيانات على فاعلية اتخاذ القرار لدى مديري المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات المبحوثين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية نحو نظم دعم القرار تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الخبرة، والمؤهل العلمي، المستوى الوظيفي والحالة الاجتماعية)

الفرضية الرئيسية الثالثة:

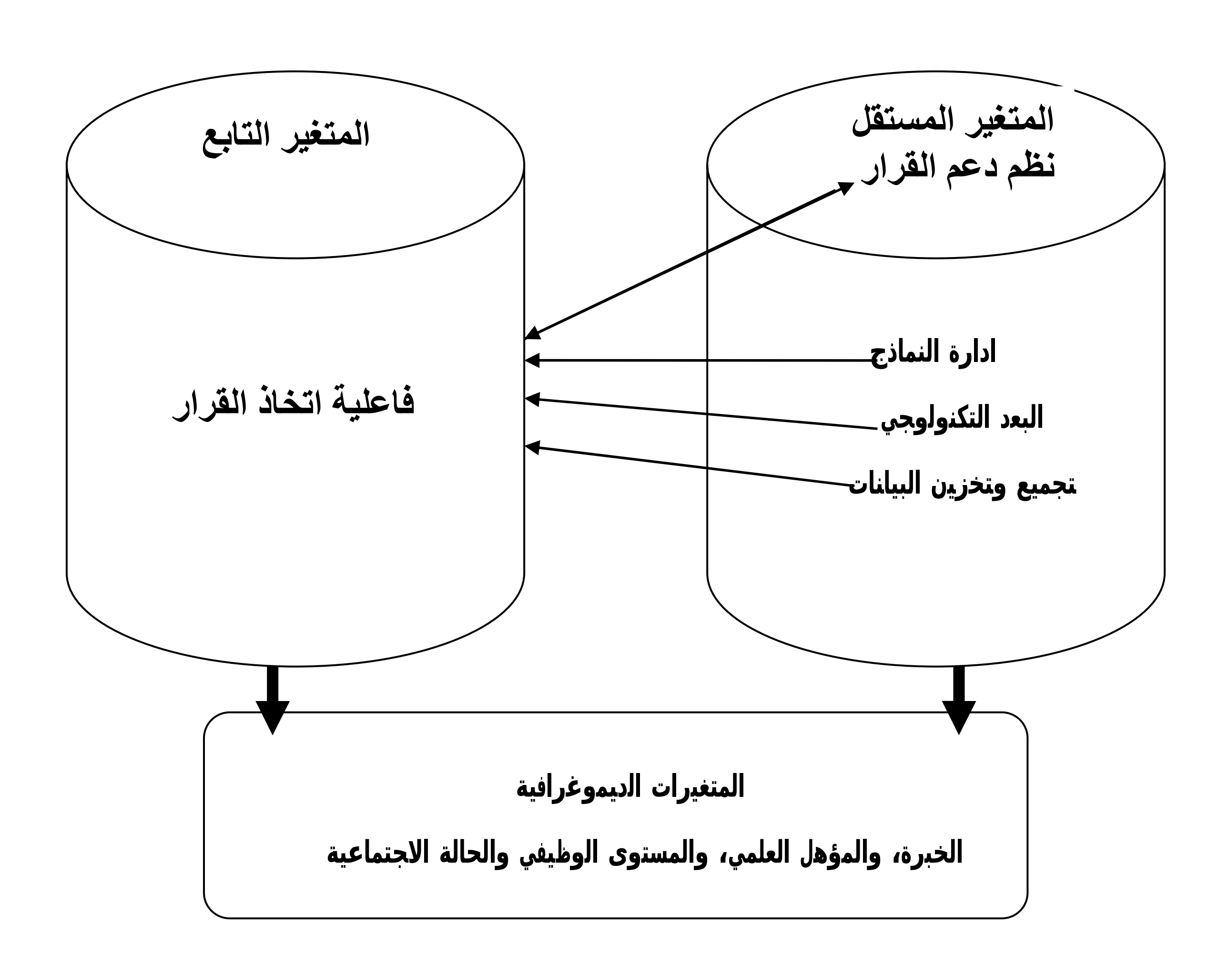
لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات المبحوثين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية نحو فعالية اتخاذ القرار تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الخبرة، والمؤهل العلمي، المستوى الوظيفي والحالة الاجتماعية)

7-1 أنموذج الدراسة :

1. يوضح الشكل التالي نموذج الدارسة بمتغيره المستقل (إدارة النماذج،التكنولوجيا ،تجميع وتخزين البيانات)والمتغير التابع فاعلية اتخاذ القرار.

الشكل رقم (1)

أنموذج الدراسة



8.1 التعريفات الإجرائية:

1_ نظم دعم القرارات: هي النظم التي تعتمد على الحاسوب مـن خـلال إجـراء عمليات حسابية أو رياضية هدفها مساعدة متخذ القرار، وترشيد وجهته فهي عمليـه تربط بين متخذ القرار والبيانات والعمليات ولإحصائية والرياضية.

أ_ إدارة النماذج (أدوات العرض والتحليل): وتشير إلى تحقيق عددا من الأهداف من خلال عرض البيانات والمؤشرات والتقارير المعلوماتية، وتحليلها ونشرها بشكل يدعم متخذ القرار.

ب_ البعد التكنولوجي: وتشير إلى الوسائل المادية التكنولوجية مثل البرمجيات التي تعمل على دمج وتوحيد البيانات من كافة مصادرها وتوفيرها بسرعة ودقة كبنية أساسية للرد على الاستفسارات المختلفة لمتخذ القرار.

ج_ تجميع وتخزين البيانات: وتشير إلى جميع وثم تخزين البيانات من مصادرها المختلفة، وإدخالها ومن ثم تخزينها بقواعد البيانات الخاصة بالمؤسسة،بالإضافة إلى البيانات الخام ذاتها بشكل متقدم وحديث.

د_ فاعلية اتخاذ القرار: وتمثل قدرة العاملين على الوصول إلى الهدف المطلوب من خلال إيجاد بدائل للقرارات، وتطويرها بشكل المناسب وتقييمها للوصول إلى البديل الأفضل على تحقيق الهدف المرغوبة.

2_ المديرين: ويقصد بها كل من يشغل وظيفية مدير عام أو مساعد مدير أو رئيس قسم سواء كان بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2. 1 الإطار النظري:

1.1.2 مفهوم نظم دعم القرار:

تلعب المعلومات وأنظمتها دوراً مهماً في صياغة القرارات وضمان تحقيقها لمتطلبات عمليه صنع القرار ويعمل نظام المعلومات المطورة على توفير البيانات المطلوبة بهدف دعم وإدارة وظائف برامج المشروع لامتياز ما تقدمه بالدقة والحداثة والتكامل والإيجاز في عرض الحقائق لتكون مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالمشكلة التي يتعلق بها القرار بصوره مباشره، ويلعب الحاسب الآلي دوراً مهماً في عمليه ترشيد القرارات من خلال البرمجيات والعمليات الرياضية والتي يمكن أن تنجزها بسرعة ودقة.

وتقوم نظم دعم القرار بدعم أنشطة اتخاذ القرارات داخل الجهاز الإداري، حيث تعتبر عملية اتخاذ القرار أساس العملية الإدارية. ويواجه الإداريين في الأجهزة الحكومية العديد من المشكلات المتعلقة بالتخطيط ووضع الخطط، وتحليل البدائل، واختيار أفضل الحلول للاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وغيرها (برهان، 1994). وينتج عن هذا التنوع من المشكلات تنوع في طبيعة وشكل المعلومات التي يحتاجها الإداريون، الأمر الذي يستدعي إنشاء نظم معلومات قادرة على تلبية الاحتياجات المعلوماتية المختلفة على كافة المستويات الإدارية، وفي مختلف المجالات الوظيفية خاصا أن اتخاذ قرار سليم أصبح إحدى التحديات التي تواجه مديري اليوم نظراً للتقلبات الهائلة في المجالات الإدارية في ظل الاتجاه نحو عولمة الأجهزة الإدارية وتعقد المتغيرات التي تواجهها(فهمي، 2002).

وقد أختلف الباحثون في وضع تعريف محدد لنظم دعم القرارات فقلما نجد نظام للمعلومات إلا وله دور يلعبه في دعم وترشيد عمليه اتخاذ القرار،والسبب الرئيسي هو اتخاذ القرار لاعتباره جوهر العملية الإدارية ومن ثم نوع المشكلة يلعب دوراً في تحديد الأسلوب المتبع لحلها، ويعرف (السالمي وعبدالرزاق، 2005) على أنها " النظم التي يتم تصميمها لخدمة مهمة إدارية أو مشكلة محددة بحيث يكون

استخدامها قاصرا عليها وهي تتميز بإمكانيات تحليل عالية وبمواجهة تفاعليـة مـع المستخدم "، ويعرفها (التكريتي، 2003) على أنه" النظم الموجهة نحو الفاعلين أي أنها تساعد الإدارة على القيام بالأمور الصحيحة "، وتعـرف نظـم دعـم القـرار حسب(Bravata, et.al, 2002) على أنها" مجموعة من البرمجيات التفاعلية التي تزود المديرين بالبيانات، الأدوات والنماذج من أجل صنع القرار".

في حين يعرفها (Marek and Roger, 2002) على أنها " النظم التي تعتمد على الحاسب الآلي بهدف تقديم المساعدة على اتخاذ القرارات المتعلقـة بالمهـام شـبهه الهيكلية، عن طريق الدمج بين عناصر قاعدة البيانات والنماذج الكميه (الإحـصائية، الرياضية، بحوث العمليات) بالإضافة لأخذ وجهه نظر متخذ القرار".

وتعرف الدراسة نظم دعم القرارات بأنها " نظم دعم القرار هي نظم معلومات تفاعلية مبنية على برمجيات بالحاسبات الآلية مصممة لدعم عملية اتخاذ القـرارات النصف مهيكلة، من خلال نمط حواري بين مـستخدم النظـام والحاسـب الآلـي وباستخدام النماذج التحليلية وقواعد البيانات ونماذج القرارات ".

2.1.2 أهمية نظام دعم القرار:

لقد ازدادت أهميـة نظم دعم القرار في جميع المنظمات على اختلاف أعمالها وبخاصة بالنسبـة لعمليـة اتخاذ القـرار الإداري والمالـي فقـد أدت زيـادة المنافسة بين المنظمات ونمـو حجمها وتعقد أعمالهـا إلـى زيـادة أهميـة نظـم دعم القرار(غـراب وحجازي،1999)، ويمكن التعبير عن أهمية نظم دعم القـرار بغض النظر عن تطوره في المنظمة بما يلي " انه مورد أساسي من موارد التنظيم (مورد المعلومات للمنظمة) حيث يساعد في القيام بوظائف المنظمة، وتساهم فـي عمليـة الرقابـة ومتابعـة أعمال المنظمـة، ويحقق الفاعلية فـي اتخـاذ القـرار ورفـع مستوى الأداء "(Angell, 1991)

في حين يلخص (العبيدي، 2005) أهميـة نظم دعم القرار بما يلي" الـدعم الذي يقدم لصانع القرار في كل المستويات الإدارية سواء كانوا أفراد أم مجموعات، وذلك بربط الأحكام الشخصية مع المعلومات المحوسبة ويقدم هذا الـدعم للمـشاكل

شبه المهيكلة، وغير المهيكلة، والتي لا يمكن حلها بواسطة أنظمة المعلومات الأخرى، والدعم لسلسلة متعاقبة ومترابطة من القرارات، وإنه يقدم الدعم في جميع مراحل عملية صنع القرار، وإن المستخدم يستطيع أن يكيفه بمرور الوقت لكي يستجيب لتغير العوامل المؤثرة في القرار، ، وإن هذه النظم تستخدم نماذج جاهزة من بحوث العمليات وعلم الإحصاء ونماذج مالية أو نماذج تصمم حسب طلب صانع القرار. كما أنها تمكن صانع القرار من حل مشاكل معقدة جدا، وتتحقق درجة من التكامل بين قواعد البيانات ونظم المعلومات، وشبكة الانترنت".

ورغم الاتفاق على أهمية نظم دعم القرار للمنظمة، إلا أن ذلك لا يمنع وجود تفاوت في درجة تطور نظام دعم القرار من منظمة لأخرى (لأسباب مادية، أو ثقافة أو غيرها في الأسباب) وهذا التفاوت يتمثل في (العزاز وسرور، 2006):

1. سرعة الوصول حيث يستطيع الشخص البحث عن البيانات والأشكال والمعلومات بسرعة كبيرة تزداد بازدياد تطور النظام، واعتماده على تكنولوجيا أكثر تطوراً.
2. سهولة التحرير، حيث يستطيع الشخص تغير المعلومات بسرعة كبيرة وكذلك القيام بعملية الإضافة والحذف.
3. سهولة التخزين، يستطيع الشخص نسخ وتخزين المعلومات بسهولة وبشكل فوري.
4. ويشير (ياغي، 2005) أن أهمية استخدام نظام دعم القرار تساعد في إدخال الأوتوماتيكية في اتخاذ القرارات، فإذا استطاع متخذ القرار صياغة نموذج دقيق لمشكلة ما، فإنه سيضع معادلة أو مجموعة من المعادلات لحل تلك المشكلة، فإذا ما واجهته مشكلة مماثلة فسيصبح بالإمكان استخدام تلك المعادلات من خلال برمجتها وإدخالها على الحاسب الإلكتروني، وهو ما يعني إدخال الأوتوماتيكية في اتخاذ القرار، كما يشير إلى أنها تُكسب متخذي القرارات خبرة ومراساً في التفكير العلمي المنطقي الصحيح، إذ أنه مهما تنوعت المشكلات فإن خطوات الأسلوب العلمي في التفكير تبقى واحدة.

5. ولذلك فان الاتجاه نحو تبني التكنولوجيا الحديثة في نظام دعم القرار قـد ازداد من قبل المنظمات العامة والخاصة لما تحققه هذه التكنولوجيا مـن زيـادة فـي فاعليه نظام دعم القرار وتحقيقه للأهداف التي وضع النظام مـن اجلهـا، وأن أهمية نظام دعم القرار قد تتفاوت من منظمة لأخرى وذلك تبعاً لطبيعة عملها، إلا أن ذلـك لا يعنـي وجـود منظمـة دون أن يكـون لـديها نظـام دعـم القرار(William, 1996).

3.1.2 خصائص وإمكانيات نظم دعم القرار:

تعتبر نظـــم دعم القرارات من النظم الرئيسية في نظم المعلومات الإداريـة وهي نظم معلومات محوسبة تفاعلية ، تساعد متخذي القرارات على حل المشكلات الإدارية غير محددة البيئة، أو ذات البيئة ضعيفة التحديد (التكتيكية)، والاستراتيجية لأداء وظيفتي الرقابة والتخطيط باستخدام البيانات والنماذج(برهان، 1997 :40) .

إن مجال اهتمام نظم دعم القرارات هو تحليل المشكلات من خلال اسـتخدام نماذج لتحليل الأنشطة الداخلية بالمنظمة، وهي ذات قدرات تحليلية أكثر من غيرها من نظم المعلومات الأخرى وذلك لكونها تبنى بشكل يمكن المستخدمين من العمـل معها بصورة مباشرة، إضافة لكونها نظم تفاعلية حيث تمكن مستخدمها مـن تغيـر الافتراضات وتضمين بيانات جديدة ، وتتصف نظم دعم القـرارات بأنهـا تـوفر لمستخدميها المرونة والتكيف والاستجابة السريعة ، والـسيطرة علـى المـدخلات والمخرجات(البكري، 2001 : 58-59) .

وتجدر الإشارة إلى أن نظم دعم القرارات لا تصنع قرارات للمديرين وإنمـا تزودهم بمجموعة من القدرات التي تمكنهم مـن توليـد مزيـد مـن المعلومـات، مستخدمين بذلك الحاسبات العقلية والحدس والخبرة لصنع القرار الكفء، أي أن نظم دعم القرارات تدعم صانع القرار الإنسان أكثر من تزويـده بوسـيلة تحـل محلـه (الحسنية ، 2002 : 246).

وتستخدم نظم دعم القرارات البيانات الداخلية المخزنـة فـي نظـم معالجـة العمليات ونظم تقارير الإدارة إضافة إلى بيانات خارجية ، وتـصنف نظـم دعـم

القرارات وفقا لنوعية مستخدميها إلى نظام القرارات الفردية وهي تركز على وجود مستخدم فرد يمارس جميع الأنشطة المتعلقة باتخاذ القرارات، ونظم دعم القـرارات الجماعية التي تقوم على وجود مجموعة من الأفراد كمستخدمين للنظام ليشاركوا معا في بحث مشكلة معينة، واتخاذ قرار بشأنها. حيث يسهل التعامل مع المشكلات الغير محددة، ويستطيع أفراد المجموعة العمل معا دون التواجد في مكان واحد من خلال الطرفيات المتوفرة لدى كل مستخدم (غراب، حجازي، 1999: 446).

ويوجد عدد من الخصائص تميز نظام دعم القرار يشيراليها (سرور، 2004):

1. يوفر نظام دعم القرار دعماً لمتخذ القرارات في المواقف شبه المهيكلـة وغير المهيكلة أساسا عن طريق إحضار الحكم البـشري والمعلومـات المحوسبة مع بعضها بعضا.
2. يقدم الدعم إلى المستويات الإدارية المختلفة، متراوحاً من منفـذي الإدارة العليا إلى مديري الخطوط الأمامية .
3. يقدم الدعم إلى أفراد ومجموعات. فتشمل الكثير من المشاكل التنظيميـة. وفي الغالب تتطلب المشاكل القليلة هيكلة شمول العديد من الأفـراد مـن الأقسام المختلفة، والمستويات التنظيمية المختلفة.
4. يدعم نظام دعم القرار مراحل عملية اتخاذ القـرار : ذكـاء وتـصميم، واختيار، وتنفيذ القرار.
5. يكون نظام دعم القرار مكيفاً عبر الوقت. ويجب أن يكون متخذ القـرار تفاعلياً، وقادراً على مواجهة ظروف التغير بسرعة، ويطور نظام دعـم القرار لمواجهة هذه التغيرات. كما أن نظام دعم القرار مـرن، بحيـث يستطيع المستخدمون إضافة، أو حذف، أو دمـج، أو تغييـر، أو إعـادة ترتيب عناصر أساسية (مع توفير اسـتجابة سـريعة للمواقـف غيـر المتوقعة). وتجعل هذه الإمكانية من الممكن عمـل تحلـيلات موقوتـة، وسريعة، وخاصة .
6. يدعم نظام دعم القرار تحسين فعالية اتخاذ القـرار (الدقـة، والوقـت، والجودة)، وغالباً ما يستخدم نماذجاً (نمطية، أو معدة حسب الطلب) فـي

تحليل مواقف القرارات. وتمكن إمكانية النمذجة من إجراء تجارب مع الاستراتيجيات المختلفة تحت تشكيلات مختلفة. ويمكن أن توفر هذه التجارب تبصرات جديدة وتعلم جديد.

4.1.2 تصنيف نظم دعم القرار ودعمها:

توجد عدة طرق لتصنيف نظام دعم القرار ويتداخل بعضها مع بعضه الآخر. فتعتمد عملية تصميم نظام دعم القرار وكذلك تشغيله وتنفيذه، في الكثير من الحالات على نوع نظام دعم القرار المشمول، ووفقا لنوعية التوجه تصنف نظم دعم القرار إلى:

1. نظم دعم القرارات الموجهة بالبيانات:

تتمثل نظم دعم القرارات الموجهة بالبيانات في النظم التي تدعم عمليات اتخاذ القرار، من عمليات أستخلاص البيانات وذلك باستخدام قواعد البيانات المختلفة المتوافرة في النظام، وتتمثل أيضاً بالبيانات التاريخية والحالية عن المعاملات المعبرة عن العمليات الرئيسية للمنظمة. ويمكن أن تكون قاعدة كبيرة أو صغيرة يمكن التعامل معها بحاسوب صغير كما يمكن أن تعبر عن بيانات داخلية أو خارجية، وتكمن أهمية هذه القاعدة في قدرتها على توفير وصول سهل للبيانات مع مراعاة قواعد أمن البيانات مع وجود نسخة احتياطية لضمان عدم توقف العمليات عند تعرض القاعدة الأصلية إلى مشاكل(العبيدي، 2005).

ويعتمد هذا التصنيف على درجة تضمين إجراء مخرجات النظام، أي المدى الذي يمكن أن تدعم به مخرجات النظام القرار بصورة مباشرة(Alter, 1980)، وتشكل المصدر الأساسي الذي يستقي منه نظام دعم القرار بياناته ويحفظ به تطبيقاته. وغالبا ما يحتاج الأفراد إلى الوصول للبيانات والحصول عليها بسرعة، وبمختلف الوسائل، كما يهدف نظام إدارة قاعدة البيانات إلى تحقيق التكامل، والمشاركة في البيانات المستخدمة ،من قبل نظم المعلومات الوظيفية المختلفة التابعة لنظام المعلومات الإدارية، من خلال تسهيل عملية الوصول إلى البيانات المطلوبة والعمل على تجميع البيانات ذات الطبيعة المشتركة ضمن ملفات مختلفة. بشكل عام

فان وجود نظام إدارة قاعدة البيانات يضمن للمنظمة الفوائـد والميـزات التاليـة (ياسين، 2000) تحقيق استقلالية البيانات، وتقليل الازدواجية في البيانات والملفات، والسرعة في استرجاع البيانات والمعلومات، وتكامل البيانات والتي تكون عادة فـي ملفات مختلفة، وزيادة المرونة، وتعدد مسارات الوصول إلى الملفات، وزيادة أمـن البيانات .

2. نظم دعم القرارات الموجة بالنماذج:

وتمثل حزمة من البرمجيات التي تمكن متخذ القرار من البحث عن البيانات أو مجموعة من النماذج الرياضية والإحصائية التي تدعم متخذ القـرار فـي دراسـة وتحليل أحداث مستقبلية تؤثر على أداء المنظمة مثل ارتفاع أسعار المواد الأوليـة، زيادة الطلب، زيادة الدخل(العبيدي، 2005).

ويمثل نمط دعم القرارات الموجهة بالنماذج النمط المبكر لنظام دعم القـرار، والذي تم تطويره في أواخر السبعينات وأوائل الثمانينات، وتعد هذه النظم بمثابة نظم قائمة بذاتها وهي تفيد متخذي القرار من المستخدمين النهائيين للنظام أو المجموعات التي لا تعمل بتوجيه من إدارة مركزية للمعلومات، بمعنى أن مستخدم نظـام دعـم القرار لا يعمل ضمن فريق عمل متكامل للوصول إلى حلول لمشاكل المنظمة .

وطبقا لنوعية مستخدم النظام المستفيد من الدعم ، يتم تصنيف نظم دعم القـرارات إلى:

أ- نظم دعم القرارات الجماعية:

تعرف نظم دعم القرارات الجماعية بأنها نظم تفاعلية مبنية علـى الحاسـبات الآلية تقوم بدعم مجموعة أفراد من متخذي القرارات، يعملون كفريق عمل بغرض الوصول إلى حلول للمشاكل الغير والنصف مهيكلة، وتحسين درجة تدفع المعلومات بين أعضاء الجماعة، ويعني ذلك أن نظم دعم القرارات الجماعية تركز على دعـم مجموعة من الأفراد كمستخدمين للنظام، يعملون كفريق واحد لحل المشاكل الغيـر مهيكلة التي تواجهها المنظمة(سرور، 2004) .

وعادة ما يكون هناك منسق لهذه الجماعة يتولى تنسيق العمليـات والأنـشطة داخل النظام وتشغيل أجهزة الحاسبات وعرض المعلومات ، أي يعمل كحلقة وصل بين تقنيات المعلومات وبين أعضاء الجماعة .

ب _ نظم دعم القرارات الفردية:

تشير نظم دعم القرارات الفردية إلى تلك النظم التي تتعامل مع مستخدم وحيد يقوم بعملية اتخاذ القرارات بمفرده على فترات زمنيـة مختلفـة، مثـل القـرارات المتعلقة باختيار تشكيلة الأوراق المالية التي سيقوم الفرد باستثمار أمواله فيها .

ووفقاً لطبيعة القرارات المدعمه يتم تصنيف نظم دعم القرار إلى :

نظم دعم قرارات المؤسسات:

يقصد بنظم دعم قرارات المؤسسات تلك النظم المصممة لدعم عمليـة اتخـاذ القرارات في المشاكل الكبيرة والمعقدة التي تواجه مؤسـسات الأعمـال بـصورة متكررة، وبالتالي فإن هذه النظم تتعامل بشكل رئيـسي مـع المـشاكل التـشغيلية والمشاكل المتعلقة بتحقيق الرقابة الإدارية. كمـا تـستخدم أيـضا فـي التخطـيط الاستراتيجي بمنظمات الأعمال .

ويعتمد هذا التصنيف على طبيعة موقف القرار الذي صمم نظم دعـم القـرار لدعمه، ويتعامل هذا النوع من نظم دعم القرار مع قرارات لها طبيعـة تكراريـة، ويستخدم مرات، ومرات (مع التجديد المناسب لقاعدة البيانـات، والنمـاذج) لحـل مشاكل متطابقة، أو متشابهة. ويتعامل نظم دعم القـرار المؤسـسات أساسـاً مـع المشاكل التشغيلية (العمليات) ومشاكل المراقبة الإدارية .

نظم دعم قرارات معينـة.

تشير نظم دعم القرارات المعينة إلى تلك النظم المصممة لدعم عملية اتخـاذ القرارات السريعة والمتعلقة بالمشاكل الصغيرة والأقل تعقيدا، والتي غالبا ما تواجه المديرين لمرة واحدة، أو تواجههم للمرة الأولى، ويتعامل هذا النوع من نظم دعـم القرار مع مشاكل محددة غالباً ما تكون غير متوقعة، أو غيـر متكـررة، ويلـزم استخدام نظم دعم القرار برامج عامة لأغراض اسـترجاع المعلومـات، وتحليـل

البيانات، والنمذجة، وما شابه ذلك، التي يمكن أن تعد حسب الطلب بسرعة وتكلفـة بسيطة لكل تطبيق محدد، لتوفير وسيلة لتحقيق الاحتياجات الخاصة لـدعم اتخـاذ القرار. وغالباً تشمل القرارات الخاصة موضوعات التخطيط الاستراتيجي.

5.1.2 المستلزمات المادية لنظم دعم القرار:

إن التطور التكنولوجي الذي حدث في العالـم والذي انعكس على حياة الإنسان وثقافته، وكذلك على أعماله وما يقوم به من نشاط داخل وخارج المنظمـة، حيـث ظهر ما يسمى بتكنولوجيا نظام المعلومات "الأجهزة والتقنيات المستخدمة في بنـاء نظام المعلومات"(Alexander, 2000: 17)

أن تبادل المعلومات بين الأفراد والجماعات يعتبر حاجة أساسية فـي مكـان العمل ولتسهيل هذا التبادل تم الاستعانة بشبكات الاتصال.(Wilson , 2000)

وتوفر شبكات الاتصال الحديثة وسائل حماية لنظام المعلومات المتصل بها، وذلـك لضمان عدم دخول غير المستخدمين المسموح لهم بالعمل على الـشبكة، ولـضمان عدم التلاعب بالبيانات المخزونة على النظام. وتأخذ شبكات الاتـصال المرتبطـة بالحاسب أشكالاً مختلفة، تتناسب وطبيعة عمل المنظمة ومستوى الرقابة الذي ترغب في وجوده على نظام المعلومات وكذلك تلعب احتياجات المنظمة دور فـي تحديـد شكل الشبكة، حيث يتـم ربط الأعمـال المتعلقة بعضهـا مـع الـبعض لتحقيـق التكامل فـي أداء العمـل، ومن أكثر أشكال الشبكـات انتشـاراً، الشبكة النجمـة (Star Network)، والشبكة الهرمية(Hierarchical Network) والشبكة الموزعـة (Distributor Network) وغيرها من الأشكال المختلفة.

6.1.2 مراحل نظم دعم القرار

تنطوي عملية دعم القرار على ثلاثة مراحل رئيسية، وهذه المراحل هي:

1) جمع وتجهيز البيانات الأساسية: يعرف على أنه جمع وتجهيز البيانات الخام وفقاً لمتطلبات عملية تحليل أبعاد المشكلة. وخلال هذه العملية يجب مراعاة تحديد تعريف دقيق للبيانات إتاحتها وتوفيرها، وذلك كي يتثنى للقائمين على إتاحة تلـك البيانـات

تحديد أنسب المصادر – منتج البيان الأمثل – التي تنتج البيـان بـذات التعريـف والمنهجية المطلوبة. وهنا يخضع تعريف البيان ومنهجية جمعه أو أسلوب حـسابه للمصدر ذاته بحالة البيانات سابقة الإعداد، أو يتم الاتفاق بين القائمين علـى دعـم القرار ومنتج البيان على جمعة أو حسابه وفقاً لمعايير أو منهجية بعينهـا(غـراب، 1987).

2) البُعد المعلوماتى: يعتبر البعد المعلوماتى بعملية دعم القرار خُطوة صوب إتاحـة متقدمة للبيانات والإحصاءات الأساسية. حيث لا يعتمد مبدأ الإتاحة بتلـك المرحلـة على تجميع البيانات مِن مصادرها بل يتقدم ليشمل تركيب المؤشرات والإحصاءات المتقدمة وفقاً للمنهجيات والأسس العالمية. هـذا، بالإضـافة إلـى إمكانيـة القيـام باستقصاء رأى مجتمع المستهدفين مِن القرار أو السياسة محل الطرح، وبناء النتائج المعلوماتية التلخيصية. كذلك يساهم هـذا البعـد فـي دراسـة التجـارب الدوليـة لاسـتخلاص الـدروس المـستفادة واسـتقاء المعلومـات التـي تـضمنتها تلـك التجارب(Arora,& Kumar, 2000).

3) البُعد المعرفى: يعتبر إدخال البعد المعرفي بالـدلائل، مرحلـة تـضمين لـدور الخبرات الشخصية بنظم دعم القرار ويكمن ذلك في زيادة القدرات المعرفية لمتخـذ القرار، وتُعتبر مرحلة إعداد البعد المعرفي وسيلة للرقابة على جودة ودقة البيانـات والإحصاءات المستخدمة وخلوها مِن أي صور الفساد أو الرشوة.(Jerva, 2001)

7.1.2 أنماط استخدام نظم دعم القرار(Decision Support System)

أن العنصر البشري يمثل أساس أي عمل، فهو الوسيلة والغايـة لأي نظـام، ولذلك فإن الاهتمام بهذا العنصر هو أمر بالغ الأهمية عند البحث في نظام مثل نظم دعم القرار. ويعد متخذ القرار احد "مستخدمي" نظام دعم القرار. لكنه يمكن ألا يقوم بتشغيل النظام بنفسه، ويشير(Alter, 1980) إلى ثلاثة أنماط صريحة لاستخدام نظام دعم القرار وهي كالآتي:

1) حالة الاشتراك: يتلق متخذ القرار تقارير تنتج بصورة منظمة، ورغـم أنـه يمكن استخدام بعض نظم تحليل البيانات، أو النماذج المحاسبية بهذه الطريقة فهذا لا يعد تقليدياً لنظم دعم القرار .

2) حالة النهاية الطرفية: يكون متخذ القرار المستخدم المباشر للنظام من خـلال الاتصال في الخط المفتوح.

3) حالة الوسيط: يستخدم متخذ القرار النظام من خلال وسطاء، الذين يـؤدون تحليل، وتفسير، وعمل تقرير النتائج. ولا يحتاج متخذ القـرار أن يعـرف الوسيط الذي يستخدم النظم ليصل إلى المعلومات المطلوبـة، وتوجـد عـدة أنواع للوسطاء تعكس الدعم المختلف للمدير(التكريتي، 2003)

أ- العاملون المساعدون: يكون لدى الفرد معرفة متخصصة في المشاكل الإداريـة، وبعض الخبرة في تقنية دعم القرار، ويتولون عملية التأكـد مـن أن المـوارد المطلوبة متاحة لبناء النظام وكذلك التأكد من تمكن الأفراد من تنفيـذه بنجـاح، وتوفر الموازنة اللازمة لبنائه ضمن الجدول الزمني.

ب- المستخدمون: يكون هذا المستخدم ماهراً في تطبيق نوع واحد أو أكثر من أنواع أدوات حل المشاكل المتخصصة. ويؤدي المستخدم مهاماً لا يكون لـدى متخـذ القرار الخبرة أو التدريب الكافي لتأديتها. يقومـون بتحديـد متطلبـات النظـام والمفاهيم والإجراءات اللازمة لتطوير النظام والوصول إلى التصميم الفعلي له.

جـ- محلل أعمال نظم: يكون لدى هذا الفرد معرفة عامة بمجال التطبيـق، ومهـارة كافية في أدوات تشييد نظم دعم القرار، ويقومون بالتنسيق بين محللـي الـنظم والمبرمجين والمصممين، وكتابة وتشفير وتحقيق الاتصال والربط بين أجـزاء لنظام بحيث يصبح صالحاً للعمل والتشغيل.

د- مسهل عمل الجماعة: وهو الذي يعمل على إشراك الجماعات من قواعد مختلفة في اتخاذ القرار، وهذا يتطلب تزويد المحللين والمصممين بكافة المعلومات التي يحتاجونها.

ولنظام نظم دعم القرار فئتين واسعتين من المستخدمين : المديرون والعاملون المتخصصون، وأن المديرون لا يمكن أن يعملوا بمعزل عن العاملون المتخصصون

في نظم دعم القرار لحاجتهم لبعض الاستشارات من قبل المبرمجين والمصممين، ويجب أن تكون علاقة المديرون بهؤلاء العاملين جيدة،(Ryker & Nath, 1998) وذلك لتسهيل الاتصال بينهم، ولتلبية احتياجاتهم على وجه السرعة، لضمان سير العمل والاستخدام لنظام المعلومات.

8.1.2 إشكاليات دعم القرار:

يتعرض القائمون بعملية دعم القرار للعديد من الإشكاليات التي تُمثل العائق الأول والأهم بطريقهم لتوفير الأدلة والقرائن المعلوماتية بالوقت المناسب. إذ تفرض الأنواع المختلفة لقضايا دعم القرار العمل في ظل عدة صعوبات وضغوط تتمثل في التالي(خشبة، 1993):

أ- غموض في المهمة وطلب الدعم أو المساعدة: إذ تتسم العديد من القضايا والقرارات المطلوب دعمها بالغموض، كذلك قد يكون من الصعب للوهلة الأولى تخيل نوعية الدعم المطلوب لمثل هذه القضايا. وبقصر الوقت وتعقد المهمات يكون طلب المساعدة دربًا من دروب الخيال. وذلك حيث لا يكون هناك الوقت الكافي لتحديد نوع وشكل الدعم، وليس فقط الانتظار لتوفير هذا الدعم.

ب- العمل في ظل ظروف من عدم التأكد ونقص البيانات: يعتبر هذا الوضع هو الوضع الغالب بالعديد من مواقف دعم القرار، وخاصةً بالدول النامية. إذ لا تتوافر بمثل تلك الدول الأنظمة الإحصائية التي تستطيع توفير المعلومات والإحصاءات بالصورة الرصينة وفى الوقت المناسب. وفى حالة الأنظمة الإحصائية البدائية لا يكون هناك القدر الكافي من المعلومات الضرورية حول المعلومات والإحصاءات (Meta-Data)، مما لا يوفر القدر الكافِ من التأكد.

ج- ضرورة التوفيق بين انجاز الأعمال بسرعة وجودة المحتوى: على الرغم من السرعة الفائقة التي تطلبها عملية دعم القرار، وخاصةً للمستويات العليا

مِن صانعي القرار، إلا أن عامل السرعة لا يعتبر سبباً أو عذراً خلف انخفاض مستوى الجودة بشكلٍ عام وجودة المحتوى بشكلٍ خاص.

د- صعوبة تحقيق الاستجابة السريعة بواسطة الخبراء الأكاديميين: تكمن المشكلة الأساسية خلف الاستعانة بالخبراء الأكاديميين بحالات دعم القرار، فى لجوئهم إلى الأساليب النمطية والتقليدية للبحث العلمي والتي تلقى كل التقدير لِما لها مِن أهمية لرفع جودة المضمون ومنهجية العمل، إلا أنها في الكثير مِن الأحوال لا تخرج بالوقت المطلوب لدعم القرار.

هـ- تعقد المتغيرات محل القرار (اجتماعية– سياسية – اقتصادية – رأى عام) (multi dimensions): لم تعد قضايا دعم القرار قضايا أحادية الجانب، إذ أصبح دعم قرارٍ ما يتطلب دراسة عدداً مِن الأبعاد الاقتصادية والسياسية والاجتماعية ومردودها، وقد يتطلب كذلك دراسة تلك الأبعاد داخلياً وخارجياً.

وبناءً على ما سبق مِن إشكاليات تُحدد ملامح البيئة المحيطة بعملية دعم القرار، فإن هناك عدة شروط في حال توافرها فإنها تؤدي إلى نجاح عملية دعم القرار، وهى(Gentry, 2005):

1. التلبية السريعة والتجهيز المبكر.
2. توفير الصورة الكاملة لمتخذ القرار بدءًا من التحليل وحتى توقعات تطبيق القرار.
3. القدرة على التحسين والتطوير المستمر للمنتجات المعلوماتية.
4. القابلية للاستيعاب من قبل متخذ القرار (أسلوب تقديم المعلومات).
5. التعرف على نوعية والنمط التحليلي لمتخذ القرار.
6. القدرة في الاستمرارية على العمل من خلال معدلات الأداء المرتفعة.

9.1.2 مكونات نظم دعم اتخاذ القرار:

يوجد عددٍ مِن المكونات الهامة والضرورية التي يجب توافرها بنظم دعم القرار. وسيتم التعرض لخمسة مكونات رئيسية وضرورية بنظم دعم القرار.

1) أدوات العرض والتحليل (إدارة النماذج) Analysis and Reporting Tools

يعتبر المكون الرابع والأخير مِن نُظم دعم القرار بمثابة الغاية والوسيلة بذات الوقت. فبالعديد مِن حالات دعم القرار يكون العرض المعلوماتي لأحد الموضوعات بصورة تقارير معلوماتية هدفٍ بحد ذاته، ويسعى صانع القرار إلى تحقيق عدداً مِن الأهداف مِن خلال نشر تلك الفئة مِن التقارير المعلوماتية، كأن يهدف إلى الرد على أية إحصاءات أو معلومات خارجية مضللة.(عوض، 2001)، وتكمن أهمية التحليل وملائمة العرض لمتخذ القرار نظراً لتعدد المواضيع والقضايا المطروحة – وخاصةً أمام المستويات الإدارية العليا، بحيث يتم طرح القضية دون البحث بالفنيـات، مـع عدم الإخلال بالمعنى أو المنهجيات العلمية المختلفة. وهنا تبـرز أهميـة الجانـب التطبيقي وتعامل القائمين على دعم القرار ببيئة دعم قرار لفترات طويلة كي يتمكنوا مِن اكتساب مثل تلك الخبرات، إذ لا يعتبر الجانب النظري أو التقنـي وحـده هـو الحاكم بهذا الصدد. وتنقسم تقارير دعم القرار إلى نـوعين رئيـسيين(التكريتـي، 2003):

أ_ التقارير الدورية أو المعتادة (Predefined Reports): وتتمثل فـي التقـارير الدورية، أو تلك التي تُطلب بصورة غير دورية إلا أنه تم التعارف عليهـا مِـن واقع الخبرات السابقة ومتخذ القرار.

ب_التقارير الفُجائية (Ad-hoc Reports): تنشأ مِثل تلك الفئة مِن التقـارير كـرد فعل تلقائي لطبيعة عملية دعم القرار مِن حيث طبيعة القضايا محل الطرح وتغيرها مِن آنٍ لآخر، وسرعان ظهور قضايا شائكة وغير معتادة فجأةً ومـا تتطلبـه مِـن إحصاءات ومؤشرات بدقة وسرعة كافية لموافاة.

2) البُعد التكنولوجي Technological Dimension

يعتبر البعد التكنولوجي أحد أهم مكونات نظم دعم القرار، وتزداد أهميته كلما توسع مفهوم دعم القرار بغية الوصول إلى الصورة المثلى لدعم القـرار. ويـشمل البعد التكنولـوجي الجانـب المـادي (Hardware) متمـثلاً بـالأجهزة والمعـدات التكنولوجية، والجانب غير المادي متمثلاً بالبرمجيات (Software). ويعتبـر البعـد

التكنولوجي لدعم اتخاذ القرار بعداً مركباً، حيث أنه ليس قطعة واحدة من التكنولوجيا، مثل قاعدة بيانات، أو شبكه، أو جهاز حاسوب، إذ أن البعد التكنولوجي بنظم دعم القرار يعمل على دمج وتوحيد البيانات المتفاوتة المصادر من كافة مصادرها بصورة لامركزية وتوفيرها - بسرعة تسجيل البيان من المصدر - كبنية أساسية للرد على الاستفسارات والتقارير المختلفة لمتخذ القرار(التكريتي، 2003).

وبتقدم البعد التكنولوجي وتعميق مفهوم الجودة بنظم دعم القرار، يتعدى دور البعد التكنولوجي ودور جمع البيانات من المصادر (Collection and Connection) والحفظ (Database Warehouse) إلى دور المراقبة وتأكيد جودة المحتوى (Content Quality). حيث أنه بتطوير نظم إدارة البنية التحتية للبيانات والإحصاءات إلى نظم خبيرة ملحقة بأنظمة مراقبة جودة المحتوى، تُحقق كفاءة واتساق بمحتوى مخزون البيانات وهو ما ينعكس على مردود السياسات والقرارات المستندة إلى الدعم المعلوماتي لتلك البيانات.

ويعد إصدار نظم تكنولوجية لبناء وإنتاج البيانات والإحصاءات عالية الجودة من القضايا الهامة للمهتمين بمرحلة دعم القرار، وخاصة بالدول النامية. وهو ما ترتب عليه تفعيل ثلاث معايير هامة للحكم على نظم إدارة البنية التحتية للبيانات، وذلك قبل اعتماد صلاحيتها لإصدار المعلومات والمؤشرات المساهمة بدعم صانع القرار، وهى(غراب، وحجازي، 1995):

أ- إمكانية الوصول (Accessibility): حيث أن نظم دعم القرار مصممة خصيصا لجمع وإتاحة البيانات من مجموعة كبيرة من المصادر، لذا فإن غياب قدرة النظام على الوصول إلى جميع البيانات المتاحة، أو على الأقل كل البيانات التي يحمل صلاحيات الوصول إليه تجعل منه مجرد مخزن بيانات (Data Warehouse) أو بيانات السوق (Data Market) وليس نظام دعم قرار.

ب- الملكية والصلاحيات (Ownership and Privilege): يجب أن تضمن نظم دعم القرار تعريف واضح لملكية البيانات وصلاحيات العمليات المختلفة التي يمكن تنفيذها على هذه البيانات. وتعنى ملكية البيانات تعريف الجهة المسئولة عن جمع وإتاحة البيانات، والجهة المنوط بها مراقبة جودة تلك البيانات، وأي جهات

مسئولة عن تنفيذ عمليات من شأنها تهيئة البيانات علـى الـصورة المطلـوب إتاحتها بنظم إدارة مخزون البيانات.

ج- التبادلية (Interoperability): يشير مصطلح التبادلية أو التشارك إلـى إمكانيـة المكونات المختلفة لنظم دعم القرار على التكامل والتشارك بالبيانات بالـصورة التي توفر الشكل والرؤية المعلوماتية اللازمة لمتخذ القرار، وذلك دون الحاجـة إلى القيام بأية خُطوات إضافية من شأنها توفيق مكونات النظام المشاركة بـدعم القرار.

3) تجميع وتخزين البيانات Data Warehouse or Data Aggregator

نظراً لكون نظم دعم القرار نظم معقدة ومتشابكة وتتعامل مع تركيبات متباينة من البيانات وبصورة ممتدة على نطاق قطاعات مختلفة، فقد يتطلب الأمر تخـزين صور متقدمة من البيانات، كأن يتم تخـزين إحـصاءات أو مؤشـرات أو تقـارير معلوماتية، بالإضافة إلى البيانات الخام ذاتها. وتعتبر تلك الفئة من البيانات بمثابـة منتج وسيط ما بين البيان الخام السابق تجميعه من المصادر اللامركزية والمعلومـة الموجهة لدعم القرار بمختلف أشكاله وصوره.(أيوب، 2000) ويتم ذلك من خلال وجود تجهيزات فنية متقدمة مثل وجود أجهزة التخـزين المركزيـة التـي تحـتفظ بالبيانات وتكون قادرة على تخزين أحجام كبيرة من البيانات وتتكون وظيفة تجميـع وتخزين البيانات من مجموعة من الإجراءات والخطوات، تبدأ بتحديد ما هي البيانات التي ستعتبر المدخلات الأساسية، ومن ثم تجميع هذه البيانات من مصادرها المختلفة وإدخالهـا إلى النظام وإعدادها للتشغيل من خلال مجموعة محددة من الأنشطة التنفيذية لوظيفة جمع البيانات والتي تتمثل في:

أ - جمع وتسجيل البيانات : (Data Collection & Recording)

حيث يتم تجميع وتخزين البيانات وتسجيلها على وسائط التسجيل المستخدمة حسب النظام وذلك باستخدام وحدات الإدخال مثل لوحة المفاتيح أو القارئ الضوئي ... الخ

ب - ترميز البيانات : (Data Coding)

إعداد البيانات في شكل أكثر ملاءمة لأغراض التشغيل وذلك باستخدام نظام ترميز معين يتم من خلاله التعرف على البيانات

ج - تصنيف البيانات : (Data Classifying)

وضع البيانات في مجموعات وفقا لخصائص مشتركة بين بيانات كل مجموعة

د - تدقيق البيانات : (Data Editing)

فحص البيانات بهدف التأكد من دقتها واكتمالها ، وأن عملية الجمع والتسجيل قـد تمت بطريقة صحيحة ودقيقة

10.1.2 فعالية اتخاذ القرار:

إن الإدارة الفعالة تتطلب تنظيماً لعملية صنع القرار بصورة رشيدة معقولـة، ويقصد بكون القرار رشيداً معقولاً باختياره لأحسن الاحتمالات الممكنـة لتحقيـق الهدف، فالقرارات الناجحة هي التي تتميز بالمعقولية والاختيار الـصحيح لأنـسب الاحتمالات الممكنة، وهذا يتطلب أن يكون القرار قائماً على مجموعة من الحقائق لا على التحيز أو التعصب أو لرأي الشخصي، وأن يزود صانع القـرار بالمعلومـات اللازمة بصورة مستمرة. (أحمد، 2003).وتعد فاعلية اتخاذ القرار من الموضوعات الهامـة والتي تعددت وجهـات النظر في تعريفهـا: وذلـك تبعـا لاخـتلاف اجتهادات الكتاب والباحثين وكذلك نتيجة للاختلاف في خلفياتهم العلميـة والفلـسفية والعقائدية والاجتماعية، وفيما يلي بعض هذه التعريفـات:أمـا روربـرت وهانـت (Roberts and Hunt, 1991:334) فيعرفونها على أنها "إسهام عدد كبير من أعضاء المنظمة في صنع القرار مما يؤدي إلى إحراز مستوى جيد من النتائج المطلوبـة".
كما عرف بون وكورتز (Boone & Kurtz, 1992: 176) فاعلية اتخاذ القرار بأنها "الاختيار من بين بديلين أو أكثر بإتباع الخطوات التالية: إدراك المشكلة وتعريفهـا، تحديد البدائل الموجودة وتحليلها، اختيار البديل الأكثر مساهمة في تحقيـق أهـداف المنظمة وتنفيذه".

أما (شحادة، 2005) فيعرفها بأنها: دعوة الرئيس لمرءوسيه والالتقـاء بهـم لمناقشة المشاكل الإدارية التي تواجههم، وتحليلها ومحاولة الوصـول إلـى أفـضل الحلول الممكنة. ويرى شهاب أنها "عملية تفاعل الفرد عقليا ووجدانيا مع الجماعـة التي يعمل معها في المنظمة بطريقة تمكنه من تعبئة جهوده وطاقاته لتحقيق الأهداف المشتركة، وتحمل المسؤولية بوعي، واندفاع ذاتي في ظل معطيات البيئـة التـي

تعمل المنظمة فيها". (شهاب، 1995، 210). ويـرى (ال جيـري،1961,540) إن فاعلية القرار هي نتيجة لنوعية القرار (جودته) مضروبة في مدى قبول القرار من أولئك الذين ينبغي عليهم أن ينفذوه أي أن:

(فاعلية القرار = نوعية القرار * مدى قبوله)

فإذا كان لدينا قرار ذو نوعية عالية والمنفذين لم يقبلوه فان المعادلة تكون على النحو الآتي:

النوعية (8) * مدى القبول (2)= فاعلية القرار (16)

أي انه لابد من زيادة القبول لدى المنفذين على النحو الآتي:

النوعية (8) * مدى القبول (5)= فاعلية القرار (40)

ويرى (الفضل ،2008) أن القرار الفعال لابد أن يتـسم بـالجودة أو النوعيـة الجيدة (Quality) وفي نفس الوقت بالقبول من جانب العاملين الذين سيقومون بتنفيذه (Acceptance) ،ويقصد بالنوعية هنا هو جودة القرار، وكفاءتـه وانـسجامه مـع المعايير الفنية والإجرائية والاقتصادية (نسبة المنفعة إلى التكلفة).

ويقصد بفاعلية اتخاذ القرارات في هذه الدراسة، كل ما يتخذه القادة والمـسئولون والمختصون في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكة العربية الـسعودية من قرارات منظمة لمواجهة مشكلة أو موقف معين، على أن يكون هناك أكثر من بديل أو حل ومن ثم اختيار البديل المناسب لتحقيق الأهداف المرجوة على أحسن وجه، ذلك بهدف الوصول إلى قرارات مناسبة وفعالة تسهم في .التغلب على المشكلة أو الموقـف التي صدرت بشأنه.

11.1.2 العوامل المؤثرة في فاعلية اتخاذ القرارات:

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في فاعلية اتخاذ القرارات المناسبة، وقـد حدد (القريوتي،2004) هذه العوامل كالآتي:

أ- الصعوبة في تفهم الإدارة للموقف الإداري: وقد يرجع الخلل فـي إدراك رجـل الإدارة للموقف بشكل واضح، إلى عدم توفر المعلومات والحقائق المتعلقة به، أو قلة تلك الحقائق أصلاً.

ب- الصعوبة في تحديد عناصر المشكلة أو العلاقة بين العناصر: وذلك يرجع إلى تركيز رجل الإدارة على عناصر غير هامة، والعناية بعناصر جانبية، أو الغموض بين العناصر ذاتها.

ج- ضعف الاستنتاجات والتوصيات: عند تناول رجل الإدارة للمشكلة للتوصل لقرار بهدف حلها، فعليه أن يكون قادراً على الاستنتاج، وأن يكون قادر على تحليل المشكلة لبناء توصياته وتطويرها.

ووضح روبنسن (Robbins, 2001) أن المشكلات التي تعيق عملية اتخاذ القرار تتمثل في:

1. ضعف الثقة المتبادلة بين المديرين والمرؤوسين في إصدار القرارات الإدارية.
2. وقت إصدار القرار.
3. عدم المشاركة في اتخاذ القرار.
4. العوامل الشخصية والذاتية لمتخذ القرار.
5. العوامل الشخصية والذاتية لمتخذ القرار.

وركز (العلاق، 1999) على عوامل ذاتية وغير ذاتية مؤثرة على فاعلية اتخاذ القرار أشار لها على النحو التالي:

1. الاستعداد الشخصي للقادة والرؤساء.
2. نوعية العمل، فالقرارات المرتبطة بالأعمال الروتينية أسهل نسبياً من القرارات المرتبطة بالأعمال المتجددة.
3. حجم العمل، زيادة حجم العمل يترتب عليه إشباع دائرة القرارات التي يتخذها الرؤساء وبالتالي تزايد الصعوبة والتقيد فيها.
4. وضوح الرؤية فيما يتعلق بالمستقبل، عند وضوح الرؤية أما القادة والرؤساء للمستقبل تيسرت عملية اتخاذ القرارات.

12.1.2 خطوات اتخاذ القرار:

تحكم عملية اتخاذ القرارات عوامل متعددة مثل: طبيعة المشكلة محل القرار، طبيعة الموقف الذي يواجه متخذ القرار، والوقت المتاح، ونمط المنظمة الإدارية وظروف البيئة ويتفق مفكرو الإدارة والسلوك التنظيمي أن عملية اتخاذ القرار تمر بمجموعة خطوات هي:

الخطوة الأولى: تعريف وتحديد المشكلة: أن تحديد وتشخيص المشكلة ومن المهام الأولى في عملية اتخاذ القرار الإداري، فيحدد الإداري المشكلة تحديداً دقيقاً لاتخاذ القرار إزائها، ، ويرى (المنصور،2000) أن المشكلة تنشأ نتيجة وجود اختلاف بين الحالة القائمة عن الحالة المرغوبة الوصول إليها أي تفاوت بين الأهداف أو النتائج المرجوة وبين مستوى الانجاز أو الأداء الفعلي وتكمن المشكلات الإدارية في ثلاثة أشكال هي:

1_ مشكلات تقليدية أو روتينية: وهي تتناول المسائل التي تتكرر بشكل يومي.

2_ مشكلات حيوية: وهي التي تؤثر على سير العمل بشكل مباشر.

3_ مشكلات طارئة: وهي مشكلات عرضية وتحدث بشكل طارئ وعادة تكون مسبباتها خارج المنظمة.

الخطوة الثانية: جمع الحقائق وتحليلها: أي التعرف على المشكلة وإدراكها بكل ما تتضمنه من حقائق وعناصر وتلمس العلاقة السببية بين تلك العناصر، حيث تشكل العلاقة السببية أساس قوي للحلول والمقترحات. وذلك من خلال التعرف على المسببات ودراسة اعرضها وجمع المعلومات عنها وتحليلها وذلك لتحديد الأهداف المراد تحقيقها

الخطوة الثالثة: تحديد البدائل لحل المشكلة: البدائل هي الطرق أو الوسائل التي من خلالها يطور رجل الإدارة حلول بديلة كعلاج لمشكلته، ومن ثم تقييم هذه البدائل أو الحلول، يجب على الإداري أن يقوم بدارسة كافية لتحديد البدائل معتمداً على خبرته السابقة في هذا المجال وعلى نتائج تجارب الآخرين.

ويرى (المنصور،2000) إن عملية تحديد البدائل تتطلب من الإدارة ما يلي:

1_ القدرة على تطوير الحلول البديلة والتصور في حقل إيجاد الحلـول وبخاصـة الجديد منها.

2_ الاعتماد الواسع على التجارب والسجلات السابقة ومعلومات وخبرات الآخرين.

الخطوة الرابعة: اختيار البديل الأمثل: يختار متخذ القرار البـدائل الأكثـر ملائمـة وكفاءة، ويتم إختيار البديل المقترح وفق معايير اقتصادية دقيقـة، ويـرى (علـي، الساعد،2001) انه عند اختيار البديل الأمثل يجب مراعاة الآتي:

1_ محاولة الموازنة بين تحقيق المطلوب نتيجة لاختيار البديل ومـا يتوقـع مـن الحصول علية نتيجة تنفيذ اختبار هذا البديل.

2_ اختيار البديل الذي يحقق المطلوب وبأقل التكاليف وضمن الإمكانيات المتاحة.

3_ اختيار البديل المناسب الذي ينسجم مع الأهداف المخطط لها لتحقيقها من قبـل المنظمة.

الخطوة الخامسة: متابعة تنفيذ القرار: أي التحقق من أن تنفيذ القرار يتم وفقاً للخطة المرسومة، والتأكد من المهارات الواجب توفرهـا، والمـستلزمات التـي يتطلبهـا التنفيذ.(المنصور،2000) من خلال التوجيه الذي يمارسـه المـدير علـى عمـل المرؤسين المنفذين، وعلية يتطلب المزيد من الأعمـال الدرايـة مثـل الاتـصال والإرشاد، وبعد ذلك يعمل المدير على تسجيل كل معوقات تنفيـذ القـرار لتطـوير الحلول في المستقبل.

13.1.2 نبذه عن المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية

هي مؤسسة حكومية عامه ذات استقلال مالي وإداري كاملين وقد صـــدر نظـام التأمينات الاجتماعيـة بموجب المرسـوم الملكي رقم م/ 22 وتاريخ 9/6/ 1389هـ ـ الموافق 15/ 1969/11م وطبق في شهر محرم 1393هـ وطبق فرع الأخطار المهنية في 1402/7/1هـ وعدل النظام بالمرسـوم الملكـي رقـم م/33 وتـاريخ: 1421/9/3هـ ـ الموافـق 2000/11/29م وبـدأ تطبيقـه اعتبـاراً من1422/1/1هـ الموافق 2001/4/1م وأنـشأت المؤسـسة العامـة للتأمينـات الاجتماعية لتقوم على تطبيق أحكام نظام التأمينات الاجتماعية ومتابعة تنفيذه خاصة

فيما يتعلق بتحقيق التغطية التأمينية الواجبة نظاماً وتحصيل الاشتراكات من أصحاب الأعمال، وصرف التعويضات للمستحقين من المشتركين أو أفراد أسرهم .

والمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية يشرف عليها مجلس إدارة مكون من أحد عشر عضواً هم: وزير العمل رئيساً للمجلس، ومحافظ المؤسسة نائباً للرئيس، وثلاثة أعضاء يمثلون وزارات العمل، والمالية، والصحة، وثلاثة أعضاء من المشتركين في النظام من ذوي الكفاءات العليا في أعمالهم، وثلاثة أعضاء من أصحاب العمل، ويمارس مجلس الإدارة الاختصاصات الآتية :

1- الإشراف على تنفيذ النظام واللوائح، وتحقيق أهدافه وتحسين سير عمل المؤسسة.
2- إقرار اللوائح التنظيمية والتنفيذية .
3- اقتراح تحديد مراحل التطبيق وفق أحكام المادة السادسة من هذا النظام، واقتراح إحداث فروع أخرى للتأمينات.
4- إقرار إحداث مكاتب المؤسسة.
5- إقرار الخطة الحسابية والميزانية والتقرير المالي والحساب الختامي للمؤسسة.
6- الإفصاح عن المركز المالي السنوي للمؤسسة وعن نشاط الاستثمار.
7- وضع وإقرار الخطة العامة لاستثمار أموال المؤسسة، وإقرار المجالات التي يراها مفيدة لتوظيف هذه الأموال ضمن نطاق هذه الخطة.
8- إبداء الرأي في كل مسألة يحيلها إليه رئيس المجلس أو نائبه.
9- القيام بأي مهام أخرى يعهد بها إليه هذا النظام أو اللوائح المتخذة تطبيقاً لأحكامه، أو أي نص نظامي آخر.
10- قبول الهبات أو الوصايا .

وتزاول المؤسسة نشاطها من خلال الدوائر الإدارية للمؤسسة مركزاً رئيساً في مدينة الرياض وواحد وعشرون مكتب في أنحاء المملكة. انظر الهيكل التنظيمي الملحق رقم(2).

ويعد نظام التأمينات الاجتماعية صورة من صور التعاون والتكافل الاجتماعي التي يقدمها المجتمع لمواطنيه ويقوم على رعاية العاملين في القطاع الخاص وكذلك

العاملين على بند الأجور في القطاع الحكومي ليوفر لهم و لأسرهم حياة كريمة بعد تركهم العمل بسبب التقاعد أو العجز أو الوفاة وكذلك العناية الطبية للمصابين بإصابات عمل أو أمراض مهنية والتعويضات اللازمة عند حدوث عجز مهني أو وفاة سواء للمواطنين أو العاملين بالقطاع الخاص من الغير سعوديين.

2 .2 الدراسات السابقة:

أشارت نتائج المسح المكتبي للأدبيات والدراسات السابقة عدم وجود دراسات، على حد علم الباحث تبحث بشكل مباشر في أثر نظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار، لذلك حاولت هذه الدراسة توظيف ما جاء في الدراسات السابقة قدر الإمكان:

1.2.2 الدراسات العربية:

وأجرى (العواودة، 2007) دراسة بعنوان" **العوامل المؤثرة على نمط اتخاذ القرار الإداري لدى المديرين في القطاع العام في الأردن**" هدفت الدراسة الحالية إلى تحديد العوامل المؤثرة على نمط اتخاذ القرار الإداري لدى المديرين في الوزارات المركزية في الأردن، وتكونت عينة الدراسة من (309)مديراً، وتوصلت الدراسة إلى انه وجد اثر للمستوى الإداري ، ووضوح اللوائح والتعليمات، وطبيعة المشكلة الإدارية، وتوفر المعلومات، بيئة القرارات، عنصر المخاطرة، النمط القيادي في أنماط اتخاذ القرارات المبرمجة منها وغير المبرمجة ولكن بنسب مختلفة.

كما وجدت الدراسة إلى أن هناك أثر ذو دلاله إحصائيا في أنماط اتخاذ القرارات لدى المديرين في الوزارات المركزية في الأردن يعزى إلى متغيرات(الجنس، والعمر، والخبرة، والمؤهل العلمي).

وأجرى (البحيصي، 2006) دراسة بعنوان "**تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال –دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني**". والتي هدفت إلى محاولة استطلاع اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على القرارات الإدارية في المنشآت الفلسطينية، تم تصميم استبانه لتحقيق أهداف الدراسة وزعت على عينة حجمها (71) مشارك من مد راء الشركات التي تعمل في

القطاعات الاقتصادية (التجارية والصناعية وقطاع المقـاولات وقطـاع الخـدمات والقطاع الزراعي). وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج من أهمها أن النقص الواضح في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركات الفلـسطينية يعكـس بكـل وضوح قدر ضئيل من الأثر لهذه التكنولوجيا على عملية اتخاذ القرارات في هـذه الشركات.

أجرى (الشقصي، 2005) دراسة بعنوان "**مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات في جامعة السلطان قابوس وأثرها الأداء في سلطنة عمان" وهدفت إلـى تعـرف العوامل المؤثرة في مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات في جامعة السلطان قابوس**"، وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن مشاركة العاملين فـي صـنع القـرار تختلف باختلاف النمط الإداري، وطبيعة النشاط، النمط المؤسسي، نوعية القرارات، كما أنها أظهرت أن كفاءة العاملين، والمناخ التنظيمي والبيئة الخارجية تؤثر علـى عملية صنع القرارات، أيضاً أظهرت وجود فروق في تأثير نمط القيـادة، وطبيعـة النشاط، والمناخ التنظيمي، والنمط المؤسسي والبيئة الخارجية تعزى للجنس، كـذلك وجود فروقات بالنسبة لنمط القيادة، وطبيعة النشاط، والمناخ التنظيمي والمتغيـرات مجتمعة تعزى لمتغير العمر، بينما لا توجد فروقات في النمط المؤسـسي ونوعيـة القرارات، وكذلك عدم وجود معوقات في كافة الأبعاد تعزى لمتغير المؤهل العلمي، بينما وجدت فروقات في أبعاد الدراسة تعزى لمتغير سـنوات الخبـرة، وأظهـرت الدراسة أن العاملين يؤيدون المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم.

وقام (المحاسنة،2005)بدراسة بعنوان "**أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعليـة عملية اتخاذ القرارات بدائرة الجمارك الأردنية**"، والتي هدفت إلى التعـرف علـى العوامل المؤثرة في كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القـرارات وقـد أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لكفاءة نظم المعلومـات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية كذلك جاءت تصورات المبحوثين لكفـاءة نظم المعلومات الإدارية مرتفع كذلك لكفاءة عملية اتخاذ القرارات وخلت الدراسـة إلى انه يجب خلق جو من المشاركة الفعالة بين العاملين على هذا البـرامج (نظـم المعلومات) والمستخدمين لها.

دراسة قام بها (المشرقي، 2004)بعنوان" **دور تكنولوجيا المعلومات في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات في المنظمات الصناعية والخدمية"،** والتي هدفت إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات في المنظمات الصناعية والخدمية، وقد اعتمدت الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي الذي يعتمد بدوره على الدراسات النظرية التي اهتمت بدراسة الكيفية التي تدار فيها المنظمات الصناعية والخدمية من خلال استخدام التكنولوجيا المناسبة لكل منها للوصول إلى صنع القرارات التنظيمية وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن استخدام نظام المعلومات المبني على الحاسب الآلي يساعد على التقليل من عدد المستويات الإدارية وكذلك زيادة قدرة المنظمات على التحكم في مركزية صنع القرارات، وأن نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي تدعم صنع القرارات التنظيمية من خلال تيسير عمليات الاتصال بين المشاركين في القرار.

وأجرى(العتيبي، 2004) بعنوان"**دور المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض"**، وهدفت الدراسة إلى تحديد أهم مصادر جمع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإدارية في المديرية العامة للجوازات، والتعرف على الطرق المستخدمة للحصول على المعلومات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية، والتعرف على الخطوات التي يمكن إتباعها لتفعيل عملية اتخاذ القرارات الإدارية. وتوصلت الدراسة إلى إن من أهم مصادر جمع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإدارية هي(الأنظمة اللوائح والقوانين والدراسات والأبحاث والخطط والمخططات التنفيذية، والتقارير الرسمية).وان أكثر الطرق المستخدمة للحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإدارية هي(جمع الأفراد للمعلومات بأنفسهم،واستخدام جميع الموارد المتاحة للحصول على المعلومات، وتوزيع المهام على عدد من المرؤوسين).

كما وجد أن المعلومات لها دور فعال في عملية اتخاذ القرارات الإدارية ومن نتائج الدراسة أيضن إن الخطوات التي يمكن إتباعها لتفعيل دور المعلومات في عملية اتخاذ القرارات هي: التحديث المستمر للمعلومات والعمل على إيصالها في الوقت

المناسب، وتوفير وتكامل المعلومات الضرورية وتنظيمها. هذا بالإضافة إلى استخدام التقنية الحديثة في جمع وتخزين وتبادل المعلومات.

وفي دراسة قام بها (الطراونة، 2003) بعنوان "**أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي وفاعلية عملية اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية**". حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة تكنولوجيا المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي وفاعلية عملية اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، وتكون مجتمع الدراسة من (250) موظفاً مستخدماً لتكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية، وتوصلت الدراسة إلى إن مستوى إدراك المبحوثين لأبعاد فاعلية عملية اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة جاءت بدرجة مرتفعة.

كما وجد أثر هام ذو دلاله إحصائية لإبعاد متغير جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في فاعلية عملية اتخاذ القرارات لدى المبحوثين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

وأجرى (عوض، 2001) دراسة بعنوان"**العوامل المفسرة لاختلاف توجه المديرين نحو استخدام نظم دعم القرار بالتطبيق على قطاع الأعمال العام الصناعي**"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على تحديد العوامل الفردية والتنظيمية والمتعلقة بالمعلومات ونظام المعلومات، والتي تفسر اختلاف نوايا المديرين في استخدام نظم دعم القرار، وتكونت العينة من (276) مديراً. وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها وجود أثر إيجابي لكل من منافع نظم دعم القرار المدركة ومواقف المديرين من الحاسبات ودعم المنظمة كذلك وجد أثر إيجابي لكل من منافع نظم دعم القرار المدركة وجودة المعلومات.بالإضافة إلى وجود أثر إيجابي بين جودة المعلومات ودعم المنظمة.

وأجرى (غراب، وحجازي، 1995) دراسة بعنوان" **أثر استخدام نظم مساندة القرارات على كفاءة وفاعلية القرارات**" واختصت هذه الدراسة ببحث أثر استخدام نظم دعم القرارات على الأداء التنافسي(كفاءة وفاعلية القرارات)، وتقدير مساهمة العوامل التي تؤثر على هذا الاستخدام بين متخذي القرارات ذوي الأنماط الفكرية

المختلفة، من واقع تجربة معملية تقوم على محاكاة بيئة صناعية مستقرة وتنافسية، وتم تنفيذ التجربة على طلاب السنة الرابعة في قسم إدارة الأعمال في الإمارات العربية المتحدة كبديل للمدير، وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن هناك اختلاف جوهري في المدة الزمنية التي استغرقها متخذو القرارات في صناعة قراراتهم، وجودة استخدامهم لنظم مساندة القرار (معايير كفاءة اتخاذ القرار) وأدائهم الإداري الكلي (معيار فاعلية اتخاذ القرار) تبعاً لاستخدامهم لهذه النظم.

وأيضاً ثبت من الدراسة الأثر الجوهري لتحسن اتجاهات متخذي القرار نحو الحاسبات والتخطيط والنماذج الرياضية والتغيير التكنولوجي ونظم مساندة القرار على كفاءة وفاعلية القرار. كما ثبت من النتائج أن هناك أثر جوهري للنمط الفكري لمتخذ القرار على استخدامه لنظم مساندة القرار.

ولم تعط هذه النتائج الدليل الكافي على أثر استخدام هذه النظم على عدد البدائل التي يبحثها متخذو القرارات، أو على تحسين ثقة متخذي القرارات بقراراتهم، فيما يختص بكفاءة القرارات المتخذة.

وقام (عز الدين، 1995): بدراسة بعنوان " **أثر استخدام نظم دعم القرار على فعالية القرارات الإدارية**" حيث هدفت إلى دراسة الأثر استخدام نظم دعم القرار على فعالية القرارات الإدارية، من خلال دراسة تجريبية في أحد البنوك الاستثمارية.

وتمثلت متغيرات الدراسة في كل من متغيرات استخدام نظم دعم القرار، ومتغير الثقة في القرار ومتغير عدد المتغيرات المأخوذة في الحسبان، ومتغير الزمن، ومتغير الأداء، ومتغير الربح المحقق.

وأشارت نتائج دراسته إلى أن استخدام نظم دعم القرار يؤدي إلى إحداث آثار إيجابية في المتغيرات محل الدراسة، حيث زادت الثقة في القرار، وزاد عدد المتغيرات المأخوذة في الحسبان من قبل متخذ القرار، وانخفض الزمن اللازم للوصول إلى القرار، وتحسن أداء متخذي القرار في استخدامهم لنظام دعم القرار، وأيضاً زادت الأرباح.

2.2.2 الدراسات الأجنبية:

وفي دراسة (Chong et.al, 2009) بعنوان" **Decision support system for service quality management using customer knowledge in public service organization**" حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف علـى نظـام دعـم القرار لخدمة العملاء وإدارة الجودة باستخدام المعرفة في مجـال الخدمـة العامـة للمنظمات الكورية السياحية، وشملت العينة (358) مبحوثاً، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات المتعلقة بأدوات إدارة الجودة والفوائد والتأثير الإداري، بينت النتـائج أن (50%) من المستجيبين أكدوا وجود برامج رسمية لنظـام دعـم القـرار، وأن (52%) من المستجيبين أكدوا على أهمية نظام دعم القرار فـي خدمـة العمـلاء باستخدام إدارة الجودة والمعرفة المنظمات الكورية السياحية.

وفـي دراسـة لفيكتـور (Victoria et.al, 2008) بعنـوان" **Public Sector Priority Setting Using Decision Support Tools**" حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تحديد الأولويات وباستخدام أدوات دعم اتخاذ القـرار فـي منظمـات القطاع العام في نيوزلندا، وجمعت البيانات من خـلال(204) مفـرده مـن وزارة الزراعة النيوزلندية، وأظهرت النتائج أهمية تفعيل الشفافية والمساءلة الإدارية فـي عملية صنع القرارات، وأظهرت النتائج أيضا أن هنـاك فـساد فـي الإجـراءات الحكومية مما يستدعي الانتباه لهذه الظاهرة ومحاولة القضاء عليها بالسرعة الممكنة قبل تفشيها بدوائر أخرى من خلال تعزيز نظم دعم القرار والحاكميـة المؤسـسية كمحددات لتطوير القطاع العام.

وأجـرى كـومر وبلافيـا(Kumar Plavia, 2006) بعنـوان **"Key Data Management Issues in a Global Executive Information System"** وهـي دراسة استكشافية تمت في الولايات المتحدة حول استخدام نظام المعلومات للإدارة العليا حيث يسمح بتوفير المعلومات الضرورية واللازمة للمدراء التنفيـذيين فـي الوقـت المناسب وذلك لعملية اتخاذ القرارات حيث أصبح من الضروري لمعظـم الـشركات الأمريكية الإلمام بهذا النظام ونظرا لظهور العولمة والانفتاح الكبير مما جعل معظـم الشركات العالمية لا تقتصر فقط على المعلومات الداخلية المتوفرة لهـا فـي قواعـد

البيانات التابعة لها ولكن أيضا على المعلومات الخارجية حول البيئة التنافسية وحـول التهديدات الخارجية التي قد تواجه هذه الشركات لذلك ظهـرت الحاجـة إلـى نظـام معلومات مبني على الحاسب الآلي والذي يسمح بتوفير المعلومات المحلية والعالميـة للمدراء التنفيذيين في الفرع الرئيسي وفي الفروع الأخرى التابعة للشركة في مختلـف أنحاء العالم لدعم عمليات اتخاذ القرارات المختلفة.

وقام جنتري (Gentry, 2005) بدراسة بعنـوان " **Technology Supported Data-Driven Decision-Making In An Oklahoma Elementary School**".

هدفت الدراسة لتحسين العملية التعليمية من خلال استخدام البيانات التي تدعم عملية اتخاذ القرارات من قبل مدراء المدارس، تكونت عينة الدراسة من ست مدراء مدرسة ابتدائية في أوكلاهما، تضمنت أداة الدراسة الهـدف مـن جمـع البيانـات المساهمة في اتخاذ القرار وعمليات جمع البيانات لاتخاذ القرار السليم، والخصائص المحددة للبيانات المهمة في اتخاذ القرارات، وقد توصلت الدراسة إلى وجود عوامل داخلية وخارجية تساهم في عملية استخدام البيانات لاتخاذ القرار الفعال، وأن أهـم عامل يؤثر على القرارات التعليمية المرتبطة بحاجات الطلاب المختلفة هي بيانـات الحاسوب المقدمة من قبل متخذي القرار، كما بينت النتائج أن البيانات التقنية تـزود معلومات إضافية للمدراء للمساهمة في تحسين عملية اتخاذ القـرارات المدرسـية السليمة.

أمـا دراسـة كـارنيرو(Carnerio, 2005) بعنـوان **"A Group Decision Support System for Strategic Alternatives Selection"** وقد هدفت إلى تحديد كيفية الاستفادة من نظام دعم القرارات الجماعية في اختيار البديل الأفضل مـن بـين بدائل القرار المقترحة وزيادة فعالية القرارات الجماعية في البرتغال، وتوضيح العلاقة بين خصائص المعلومات وتقييم بدائل القرار إضافة إلى إبـراز أهميـة نظـام دعـم القرارات الجماعية في عملية اتخاذ القرارات في حالة تواجد متخذي القـرارات فـي مواقع جغرافية مختلفة.وتوصلت الدراسة إلى نتائج منه أهمها أن المعلومات المحصل عليها من قاعدة البيانات تسمح بتحسين عملية اتخاذ القرارات وتزيد من فعاليتها. كمـا وجد أن استخدام نظم دعم القرارات الجماعية يعزز المشاركة في عملية اتخاذ القـرار

ويزيد من فعاليته من خلال السماح لكل متخذ قرار بإبداء رأيه في تقييم البدائل حتى لو كان في منطقة جغرافية أخرى ويتم ذلك من خلال شبكات الحاسب الآلي.

وأجرى أشل جوبر(Ashill & Jobber, 2004) دراسـة بعنـوان **"A Group Decision Support System for Strategic Alternatives Selection"** حيـث انصبت هذه الدراسة حول تحديد الخصائص التي يتطلبها مدراء التسويق التنفيذيين في المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات فعالة ناتجة عن نظام معلومات التسويق في المنظمة وقد جرت هذه الدراسة في بريطانيا وهي دراسة استكشافية. وتم جمع البيانـات عـن طريق المقابلات فقد تم مقابلة (20) مدير تسويق تنفيذي في منظمات مـن قطاعـات مختلفة وبناء على ذلك تم تحديد الخصائص الواجب توفرها في المعلومات والمتمثلـة في الدقة والحداثة وإمكانية الحصول عليها بسرعة وفي الوقت المناسب لاتخاذ القرار . وارتباطهما بالمشكلة المراد اتخاذ القرار بشأنها.

وأجرى تشـيب لانكـار وآخـرون (Chiplunkar, 2003) دراسـة بعنـوان **"Application of Principles of Event Related Open Systems to Decision Support Systems"** وركزت الدراسة على تطبيق مبادئ الحدث المتعلقة بـالنظم المفتوحة في نظم دعم القرار، كما ركزت هذه الدراسة على تحليل بيئـة الأعمـال التنافسية بمساعدة تكنولوجيا المعلومات، مع الأخذ بالاعتبار التفاعلات المختلفة بين عمليات الأعمال المتعددة عندما يتم تطبيق نظم دعم القـرار. وتقتـرح الدراسـة نموذجاً مبنياً على مخططات الحدث لتسجيل التـدفق المنطقـي والتفـصيلات ذات العلاقة، التي يمكن أن تُستخدم في تصميم نظم المعلومات؛ إذ إن مخططات الحدث مفيدة في تصميم نظم معلومات الذكاء. وهذه المنهجيـة يمكـن أن تـستخدم فـي تطوير نظام لنظم التصميم، حيث يمكن أن يتم تحليل كل حدث لمعرفة متطلباته من البيانات، والعمليات، والموارد. ويمكن أن تظهر التفاعلات بين القـوى المختلفـة، والأحداث، والنماذج، والتطبيقات من خلال مخططات التفاعل. وتبحث هذه الدراسة أيضاً في القوى المحركة لنظم دعم القرار، ومكوناتها.

دراسة جيرفـا(Jerva, 2001) بعنـوان **" DSS and Systems Analysis and Design Making the Case for Integration"** وجاءت هذه الدراسـة لاختبـار

نظريات نظم دعم القرار، وتطوير نظم المعلومات. ومناقشة متطلبات نظـم دعـم القرار في أي مشروع تطوير لنظم المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى أن اسـتخدام تقنيات نظم دعم القرار وأساليبها يمكن أن يكون مثمراً عندما يتزامن مـع تطـوير نظم المعلومات. وإن إعادة تصميم عمليات الأعمال مع تكنولوجيا المعلومات تعطي المنشأة احتمالية التحسين الجذري لنقل المعلومات، وزيادة قيمة المعلومـات فيمـا يخص المحتوى كذلك. وهذه الفوائد تؤدي – بالتالي– إلى تسهيل عمليـة تخفـيض التكلفة، والتمايز في المنتجات. وإن الفائدة النهائية لغاية الآن من تكامل نظم دعـم القرار، وتطوير تكنولوجيا المعلومات هي التمكين، والمشاركة المستمرة للعـاملين في صنع القرارات.

دراسـة ريمنـي وشـيرود (Remenyi & Sherwood, 1999) بعنـوان **"Supporting Temporal Views in a Management Information Base from Executive Managers Point of View: Case of Sweden"** حيث اقترحت طريقة لتقييم نظام المعلومات الإدارية والمتمثلة في التقييم المستمر والجماعي لهذه النظم من طرف متخذي القرارات في السويد ويرى الباحثان أن هـذه الطريقـة تسمح برفع جودة وفعالية نظم المعلومات الإدارية من خلال الدقة والسرعة في تقـديم وتوفير المعلومات ووقت الحصول عليها نظرا لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في هذه النظم وبالتالي تحسين صور ة المنظمة والمحافظة على عملائها ومورديها أي تحقيق أهداف المنظمة ككل.

3.2.2 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة :

تناولت معظم الدراسات السابقة سواء كانت العربية أم الأجنبية موضوع نظـم دعم القرار، بعضا منها لم تربط بمتغيرات تابعة وبعضها ربطت بمتغيرات تابعـة ولكن أي من هذه الدراسة لم ترتبط مع متغير هذه الدراسة وهـو فاعليـة اتخـاذ القرار.

أما هذه الدراسة تناولت موضوع أثر نظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار في مؤسسة التأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية وهـي أول دراسـة

تطبق في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، ولذلك هذه الدراسـة تقـوم علـى أساس دراسة الأثر الذي يمكن أن تتركه نظم دعم القرار على القرارات في مؤسسة التأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية وفقا لطبيعـة المتغيـرات التـي سوف تستند إليها هذه الدراسة.

لهذا تأتي هذه الدراسة في إطار بناء القاعدة المعرفيـة لمؤسـسة التأمينـات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية بهدف الاستفادة من نتائجها فـي تطـوير استراتيجيات هذه المؤسسة وقدراتها، ولعل هذا ما يبرز القيمـة المـضافة لهـذه الدراسة.

الفصل الثالث
المنهجية والتصميم

1.3 المنهجية والتصميم:

يتضمن هذا الفصل وصفا لمنهجية الدراسـة ومجتمـع الدراسـة والعينـة المختارة، كما يحوي وصفاً للأدوات المستخدمة في جمـع بيانـات هـذه الدراسـة ومؤشرات صدقها وثباتها، كما يبين إجراءات الدارسـة والأسـلوب الإحـصائي المستخدم لمعالجة البيانات الإحصائية لاستخلاص النتائج وفيما يلي عرضا لذلك.

2.3 الدراسة:

لقد تبنّت الدراسة الحالية منهج البحث الوصفي، والميداني التحليلـي، فعلـى صعيد البحث الوصفي، تم إجراء المسح المكتبي والإطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية المتعلقة بالموضوع، وذلك لغايات بلورة الأسس والمنطلقات التي يقوم عليها الإطار النظري، والوقوف عند أهم الدراسات السابقة، التي تشكّل رافـداً حيوياً في الدراسة وما تتضمنه من محاور معرفية. أما على صعيد البحث الميـداني التحليلي، فقد تم إجراء المسح الاستطلاعي الشامل، وتحليل كافة البيانات المتجمعـة من خلال الإجابة على الاستبانات من قبل العاملين في المؤسسة العامـة للتأمينـات الاجتماعية، واستخدام الطرق الإحصائية المناسبة، وكان اعتمـاد الدراسـة علـى الاستبانة التي تم تطويرها. وفيما يلي عرض تفصيلي لمنهجية الدراسة:

3.3 مجتمع الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة المستهدف من جميع المدرين العاملون فـي المؤسـسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية. والبالغ عدد هـم (305) مديراً جميعهم من الذكور موزعين على النحو الآتي :

1- **المركز الرئيسي**: ويعمل به (86) مدير ومساعد مدير و(30) رئيس قـسم حسب الإحصاءات الصادرة عن المؤسسة.

2-**الفروع**: وهي مكاتب فرعية موزعه في المناطق الرئيسية وبعض المدن بالمملكة العربية السعودية وعددها (21) فراعاً وبذلك يصبح عدد المدرين ومساعديهم (42) أما رؤساء الأقسام ففي كل مكتب سبعة أقسام وبـذالك يـصبح عـددهم (147) حسب إحصائية الإدارة العامة للموارد البشرية بالمركز الرئيـسي فـي شهر (12) من العام (1429هـ).

وتم أستخدام اسلوب المسح الشامل حيث تم توزيع الاستبانات على جميع افراد مجتمع الدراسة حيث قام الباحث بارسال طلب توزيع الاستبانات الى ادارة التدريب والابتعاث بالمركز الرئيسي ومن خلالها تم ارسال الاسيبانات بالبريد الـى أفـراد مجتمع الدراسة، فاسترجعت (280) استبانة، وتـم اسـتبعاد (8) اسـتبانات لعـدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، ليصبح عدد الاسـتبانات الـصالحة للتحليـل (272) استبانة لتشكل ما ما نسبته (89%) من مجتمع الدراسة، مع الأخذ بعين الاعتبار أن تدرج المقياس المستخدم في الدراسة كما يلي :

ابدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة، سيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو التالي :

مرتفع	متوسط	منخفض
اعلى من 3.6	من 203- 3.6	اقل من 2.3

وبناءً على ذلك فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من (3.6) فيكون مستوى التصورات(دائماً،غالباً) مرتفعاً، وهذا يعني موافقة أفراد المجتمـع علـى الفقرة، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي(2.3-3.6) فإن مـستوى التـصورات (أحياناً) متوسط، وإذا كان المتوسط الحـسابي أقـلّ مـن(2.3) فيكـون مـستوى التصورات (نادراً، أبداً) منخفضاً. والجدول رقم (1) يبين توزيـع أفـراد عينـة الدراسة حسب متغيرات الدراسة.

الجدول رقم(1)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات (الخبرة ، المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي ، والحالة الاجتماعية)

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة
المؤهل العلمي	ثانوية عامة	10	%3.7
	دبلوم متوسط	24	%8.8
	بكالوريوس	181	%66.5
	دراسات عليا	57	%21.0
	الكلي	272	%100.0
العمر	اقل من 31	2	%0.7
	من 31- 35	10	%3.7
	36-45	108	%39.7
	46-55	126	%46.3
	56 فأكثر	26	%9.6
	الكلي	272	%100.0
سنوات الخبرة	5 سنوات فاقل	-	-
	من6-10	21	%7.7
	من 11-15	55	%20.2
	من16- 20	96	%35.3
	21 فاكثر	100	%36.8
	الكلي	272	%100.0
الحالة الاجتماعية	متزوج	269	%99
	أعزب	3	%1
	الكلي	272	%100
المسمى الوظيفي	مدير	62	%22.8
	مساعد مدير	58	%21.3
	رئيس قسم	152	%55.9
	الكلي	272	%100.0

3. 4 أداة الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تطوير استبانه الدراسة اعتمـاداً علـى الإطـار النظري وبعض الدراسات مثل دراسة (نينو، 2001)، (عوض، 2001) ،(الطراونه،

2003) وقد تكونت الاستبانة من قسمين كما يوضحها الملحق رقم (1) وهي علـى النحو التالي

القسم الأول: ويتضمن المعلومات التي تعبر عن خصائص أفراد عينة الدراسة، طبقاً للمتغيرات الديموغرافية والشخصية وهي (الخبرة، المؤهل العلمي، والمـستوى الوظيفي، والحالة الاجتماعية).

القسم الثاني: ويتضمن (44) فقرة تم تدريجها وفقا لمقياس (ليكـرت Likert) خماسي التدريج والذي يحتسب أوزان تلك الفقرات بطريقة خماسـية علـى النحـو الآتي: الخيار (دائماً) ويمثل (5 درجات)، و(غالباً) ويمثل (4 درجات)، و(أحيانـاً) ويمثّل (3 درجات)، و(نادراً) ويمثّل (درجتين)، و(أبداً) ويمثّل (درجة واحدة).

وقد توزعت الفقرات الـ (44) لتشمل المتغيرين المستقل والتابع والجدول رقـم (2) يوضح توزيع الفقرات على متغيرات الدراسة ووفقا لمجالاتها.

جدول رقم (2)

توزيع فقرات أداة الدراسة على المتغير المستقل والتابع ووفقا لمجالاتها

المتغيرات	الأبعاد	أرقام الفقرات
المتغير المستقل نظم دعم القرار	إدارة النماذج	10-1
	البعد التكنولوجي	18-11
	تجميع وتخزين البيانات	24-19
المتغير التابع فاعلية اتخاذ القرار		44-25
الكلي	-	44-1

5.3 صدق أداة الدراسة:

للتحقق من صدق أداة الدراسة قام الباحث بعرضها على(7) محكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية والمختصين في مجال الإدارة، وطلـب مـنهم إبداء أرائهم وملاحظاتهم حول فقرات الاستبانه من حيث الصياغة اللغوية والوضوح والدقة ومدى انتماء الفقرات للمجال الذي تندرج تحته. وتم الأخذ بتلك الملاحظـات وإجراء التعديلات التي اقترحها المحكمون، وتعتبر مثل هذه الإجراءات دليلا علـى صدق أداة الدراسة .

6.3 ثبات أداة الدراسة:

تـم استخـراج معامـل الثبـات، طبقـاً لمعادلـة كرونبتـاخ ألفـا (Cronbach Alpha) للاتساق الداخلي، ولكل من المتغير المستقل والتابع و بجميع أبعادها، والجدول رقم (3) يوضح نتائج ذلك:

جدول رقم (3)

قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة

المتغيرات	الأبعاد	معامل الثبات
	إدارة النماذج	0.86
المتغير المستقل	البعد التكنولوجي	0.84
نظم دعم القرار	تجميع وتخزين البيانات	0.91
	الكلي	0.90
المتغير التابع		
فاعلية اتخاذ القرار	الكلي	0.89

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (3) إلى إن معامل الثبات الكلي للمتغير المستقل (نظم دعم القرار) بلغ (0.90) في حين تراوحت معاملات الثبات للإبعـاد بين (0.84 – 0.91) . أما معامل الثبات الكلي للمتغير التابع (فاعلية اتخاذ القرار) بلغ (0.89)، وتعتبر مثل هذه القيم مقبولة لإغراض الدراسة .

7.3 المعالجات الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فَرضِياتها تـم اسـتخدام أسـاليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزمة الإحـصائية (Spss) وعلـى النحو التالي:

1- مقاييس الإحصاء الوصفي(Descriptive statistic Measures) لوصف خصائص عينة الدراسة بالنسب المئوية ، والإجابة على أسئلة الدراسة وترتيب الأبعاد تنازلياً .

2. تحليل الانحدار المتعدد(Multiple Regression Analysis) لاختبار مدى صلاحية نموذج الدراسة، وتأثير المتغير المستقلّ، على المتغير التابع.

3. تحليل التباين (Mulple Anova) لاختبار الفروقات للمتغيرات الديمغرافية في تصورات المبحوثين إزاء المتغيرات التابعة .

4. تحليل الانحدار المتعدد المتدرج(Stepwise Multiple Regression Analysis) لاختبار دخول المتغيرات المستقلّة في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع.

5. اختبار معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factory)(VIF) واختبار التباين المسموح(Tolerance) للتأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلّة.

6. اختبار معامل الالتواء (Skewness) وذلك للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي (Normal Distributions).

الفصل الرابع
عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

فيما يلي عرض لنتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، وهي قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية لجميع أبعاد الدراسة، والفقرات المكونة لكل بعد .

1.4 الإجابة عن أسئلة الدراسة:

السؤال الأول: ما تصورات المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية لنظم دعم القرار؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية لنظم دعم القرار، والجدول (4) يوضح نتائج ذلك.

جدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية لنظم دعم القرار

تسلسل الفقرات	الرتبة	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1-10	3	إدارة النماذج	3.30	0.47	متوسط
11-18	2	التكنولوجيا	3.98	0.39	مرتفع
19-24	1	تجميع وتحزين البيانات	4.12	0.47	مرتفع
1-24	-	الكلي	3.73	0.39	مرتفع

يبين الجدول رقم (4) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية لنظم دعم القرار (إدارة النماذج، التكنولوجيا ، تجميع وتحزين البيانات)، جاءت وعلى المستوى الكلي بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الكلّي لنظم دعم القرار (3.73) وبانحراف معياري (0.39)، وقد احتّل مجال (تجميع وتحزين البيانات) المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (4.12)، يلي ذلك مجال

(التكنولوجيا)، بمتوسط حسابي بلـغ (3.98)، في حين جاء فـي المرتبـة الثالثـة والأخيرة مجال (إدارة النماذج) بمتوسط حسابي بلـغ (3.30). وفيما يلي عـرض تفصيلي لتصورات المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكـة العربية السعودية لنظم دعم القرار وعلى النحو التالي:

أولا : إدارة النماذج

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية **لمجال(إدارة النماذج) كبعد من أبعاد نظم دعم القرار**

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	تستخدم المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية كل مـا هو حديث من النمـاذج الرياضـية لعـرض التقـارير والنشرات الإحصائية.	4.39	0.57	مرتفع
2	9	يتم جمع البيانات المختلفة من عدد كبير من العـاملين بالمؤسسة في وقت سريع.	3.86	0.61	مرتفع
3	2	تقوم المؤسسة بإنشاء نماذج بيانات الكترونية مناسبة من حيث الشكل الخارجي.	3.79	0.60	مرتفع
4	6	تتوفر سهولة لمتخذ القرار في قراءة النماذج الموجودة	3.68	0.64	مرتفع
5	5	تتوفر سرعة عالية لمتخذ القرار للوصول الى النمـاذج المطلوبة.	3.65	0.71	متوسط
6	3	تقوم المؤسسة بإنـشاء نمـاذج بيانـات الكترونيـة مناسبة من حيث الشكل الخارجي.	3.24	0.71	متوسط
7	10	يتم جمع البيانـات المختلفـة مـن عـدد كبيـر مـن المستفيدين من الخدمة التي تقدمها المؤسسة في وقت سريع وبجهد اقل.	3.11	0.76	متوسط
8		يوجد تحديد مسبق لطلبات متخذ القرار المتوقعة مـن النماذج الالكترونية التي يحتاجها مـن خـلال وجـود رزمة النماذج الالكترونية الجاهزة عند الطلب.	2.65	0.73	متوسط
9		يتم عرض وتبسيط النماذج بصورة يسهل معها قـراءة النتائج والتوصيات لغير المتخصصين بالعمل.	2.51	0.74	متوسط
10		يتم عرض صورة متكاملة من النماذج لمتخـذ القـرار بداء من التحليل وحتى توقعات نتائج تطبيق القرار.	2.29	0.69	منخفض
		المجال الكلي	3.30	0.47	متوسط

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم(5) إلى إن المتوسط العام لتصورات المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية لبعـد **(إدارة**

النماذج) كبعد من ابعاد نظم دعم القرار جاء بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي بلغ (3.30). وقد احتلت الفقرة رقـم (1)" تـستخدم المؤسـسة العامـة للتأمينـات الاجتماعية كل ما هو حديث من النماذج الرياضية لعـرض التقـارير والنـشرات الإحصائية. " ألمرتبه الأولى بمتوسط حسابي (4.39) وهي تعكس درجة موافقة مرتفعه من قبل المبحوثين ، في حين جاء بالمرتبة الأخيرة الفقرة (7)" يتم عـرض صورة متكاملة من النماذج لمتخذ القرار بداء من التحليل وحتـى توقعـات نتـائج تطبيق القرار " بمتوسط حسابيي(2.29) وبدرجة موافقة منخفضة.

ثانيا : التكنولوجيا

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية **لمجال (التكنولوجيا) كبعد من أبعاد نظم دعم القرار**

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	14	تسعى المؤسسة إلى توفير بيانات منظمة لسد الفجوة المعرفيـة بين إدارات المركز الرئيسي والفروع.	4.56	0.52	مرتفع
2	12	يتم تدوين الآراء والخبرات والتجارب التي تمر بهـا المؤسـسة وحفظها في قواعد البيانات كأنظمة خبرة	4.50	0.56	مرتفع
3	15	تستخدم المؤسسة كل ما هو حديث من تكنولوجيـا المعلومـات لتنظيم المعرفة وتصنيفها.	4.46	0.57	مرتفع
4	11	تسعى المؤسسة إلى توفير بيانات منظمة لسد الفجوة المعرفيـة بين إدارات المراكز والفروع .	4.44	0.58	مرتفع
5	17	تساعد المؤسسة متخذي القرار على اكتساب المعرفة من خـلال تشكيل فرق عمل متخصصة.	4.15	0.60	مرتفع
6	18	تحاول المؤسسة إكساب متخذي القرارات المعرفية المتعلقة بنظام دعم اتخاذ القرار من مؤسسات إقليمية محيطة.	3.96	0.54	مرتفع
7	13	توفر المؤسسة بيانات تدعم متخذ القرار لإيجاد حلول للمشكلات الإدارية التي تواجههم.	3.62	0.58	متوسط
8	16	تستخدم المؤسسة أسلوب البحث العلمي لابتكار المعرفة الجديـدة المتعلقة بدعم القرار.	2.25	0.75	منخفض
-		المجال الكلي	3.98	0.39	مرتفع

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم(6) إلى إن المتوسط العام لتصورات المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية فـي المملكـة العربيـة الـسعودية لبعـد (**التكنولوجيا**) كبعد من ابعاد نظم دعم القرار جاء بدرجة مرتفعه وبمتوسط حـسابي

بلغ (3.98). وقد احتلت الفقرة رقم (14)" تسعى المؤسسة إلى توفير بيانات منظمة لسد الفجوة المعرفية بين إدارات المركز الرئيسي والفروع." ألمرتبه الأولى بمتوسط حسابي (4.56) وهي تعكس درجة موافقة مرتفعه من قبل المبحوثين ، في حين جاء بالمرتبة الأخيرة الفقرة (16)" تستخدم المؤسسة أسلوب البحث العلمي لابتكار المعرفة الجديدة المتعلقة بدعم القرار. "بمتوسط حسابيي (2.25) وبدرجة موافقة منخفضة.

ثالثا :تجميع وتخزين البيانات:

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية **لمجال (تجميع وتخزين البيانات) كبعد من أبعاد نظم دعم القرار .**

الرتبه	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	23	يوفر النظام بشكل متناسق مساحات كافية لعملية تخزين المعلومات اللازمة لعملية دعم القرار في المؤسسة.	4.63	0.50	مرتفع
2	22	البيانات اللازمة لعملية دعم القرار تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها المؤسسه وفروعها	4.51	0.58	مرتفع
3	20	تتصف البيانات اللازمة لعملية دعم القرار بالمصداقية.	4.38	0.55	مرتفع
4	19	تتناسب البيانات اللازمة لعملية دعم القرار مع متطلبات العمل في المؤسسه .	3.79	0.72	مرتفع
5	21	يمكن الحصول على البيانات اللازمة لعملية دعم القرار بسهولة.	3.75	0.53	مرتفع
6	24	يمكن التاكد من صحة المعلومات اللازمة لعملية دعم القرار والتي يوفرها نظام المعلومات الادارية	3.75	0.52	مرتفع
	-	المجال الكلي	4.12	0.47	مرتفع

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم(7) إلى إن المتوسط العام لتصورات المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية لبعد (تجميع وتخزين البيانات) كبعد من أبعاد نظم دعم القرار جاء بدرجة مرتفعه وبمتوسط حسابي بلغ (4.12). وقد احتلت الفقرة رقم (23)" يوفر النظام بشكل متناسق مساحات كافية لعملية تخزين المعلومات اللازمة لعملية دعم القرار في المؤسسة." ألمرتبه الأولى بمتوسط حسابي (4.63) وهي تعكس درجة موافقة مرتفعه من قبل المبحوثين، في حين جاء بالمرتبة الأخيرة الفقرة (24)" يمكن التأكد من صحة

المعلومات اللازمة لعملية دعم القرار والتي يوفرها نظـام المعلومـات الإداريـة "بمتوسط حسابي (3.75) وبدرجة موافقة مرتفعة.

_ **السؤال الثاني:** ما تصورات المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعيـة في المملكة العربية السعودية لفاعلية اتخاذ القرار؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعياريـة لتصورات المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكـة العربيـة السعودية لفاعلية اتخاذ القرار، والجدول (8) يوضح نتائج ذلك.

جدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية لفاعلية اتخاذ القرار

الرتبة	رقم الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	39	لدي القدرة على اختيار البديل القابل للتطبيق العملي	4.60	0.513	مرتفع
2	37	لدي القدرة على توقع مدى ملائمة البدائل المطروحة مع اهداف المنظمة	4.54	0.568	مرتفع
3	25	لدي القدرة على تصنيف المشاكل التي تواجهني حسب اهميتها.	4.49	0.550	مرتفع
4	42	متخذو القرارات في منظمتي يقيسون الآثار المترتبة على قراراتهم من خلال التغذية الراجعة	4.49	0.698	مرتفع
5	27	لدي القدرة على تصنيف المشاكل التي تواجهني حسب حجمها .	4.47	0.563	مرتفع
6	26	لدي القدرة على تصنيف المشاكل التي تواجهني حسب طبيعتها .	4.46	0.556	مرتفع
7	44	متخذو القرارات في منظمتي يحكمون على مدى مشروعية قراراتهم المتخذه	4.29	0.661	مرتفع
8	40	لدي القدرة على اختيار البديل المقبول لدى العاملين	4.18	0.589	مرتفع
9	28	لدي القدرة على تصنيف المشاكل التي تواجهني حسب درجة تعقيدها .	4.01	0.675	مرتفع
10	38	لدي القدرة على اختيار البديل الأفضل في عملية اتخاذ القرار	3.72	0.534	مرتفع
11	32	لدي القدرة على تحديد مساهمة كل بديل في تحقيق الهدف المطلوب	3.65	0.577	متوسط
12	29	لدي القدرة على تحديد مزايا كل بديل من بدائل القرار الذي ارغب باتخاذه.	3.64	0.621	متوسط
13	43	متخذو القرارات في منظمتي يضعون معايير مناسبة لقياس اداء قراراتهم المتخذه.	3.61	0.616	متوسط
14	30	لدي القدرة على تحديد عيوب كل بديل من بدائل القرار الذي ارغب باتخاذه	3.53	0.588	متوسط
15	33	لدي القدرة على توقع درجة المخاطر لكل بديل من بدائل القرار الذي ارغب باتخاذه.	3.48	0.522	متوسط
16	34	لدي القدرة على توقع درجة المنفعة المترتبة لكل بديل من بدائل القرار الذي ارغب باتخاذه.	3.46	0.562	متوسط
17	41	لدي القدرة على اختيار البديل المقبول لدى المستفيدين من خدمة المؤسسة	3.42	0.661	متوسط
18	31	لدي القدرة على تحديد التكاليف المترتبة على كل بديل من بدائل القرار الذي ارغب باتخاذه	3.33	0.577	متوسط
19	36	لدي القدرة على توقع النتائج السلبية والايجابية لكل بديل من بدائل القرار الذي ارغب باتخاذه.	3.13	0.607	متوسط
20	35	لدي القدرة على توقع درجة التكلفة لكل بديل من بدائل القرار الذي ارغب باتخاذه.	3.07	0.507	متوسط
-		الكلي	3.87	0.39	مرتفع

يبين الجدول رقم (8) أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتـصورات المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكة العربيـة الـسعودية

لفاعلية اتخاذ القرار جاءت وعلى المستوى الكلي بدرجـة مرتفعـة، حيـث بلـغ المتوسط الكلّي لفاعلية اتخاذ القرار (3,87) وبـانحراف معيـاري(0,39)، وقـد احتّلت الفقرة رقم (39) والتي تنص " لدي القدرة على اختيار البديل القابل للتطبيـق العملي"المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.60) وبدرجة موافقة مرتفعة في حـين احتلت الفقرة رقم(35) والتي تنص " لدي القدرة على توقع درجة التكلفة لكـل بديل من بدائل القرار الذي ارغب باتخاذه " المرتبة الأخيـرة وبمتوسـط حـسابي (3.07) وبدرجة موافقة متوسطه.

2.4 أختبار فرضيات الدراسة:

قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسـة، تـم اجـراء مجموعة من الاختبارات، وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليـل الانحدار، وذلك على النحو التالي:

تم التأكـد مـن عـدم وجـود ارتبـاط عـالٍ بـين المتغيـرات المـستقلة (Multicollinearity) باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (VIF)(Variance Inflation Factory) واختبار التباين المسموح(Tolerance) لكـل متغيـر مـن متغيرات المستقله (إدارة النماذج ، البعد التكنولوجي، تجميع وتخزين البيانات) ، وتم أيضاً التأكد من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي(Normal Distribution) باحتساب معامل الالتواء(Skewness) . والجدول رقم(9) يبين نتائج هذه الاختبارات.

الجدول رقم(9).

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء

المتغيرات المستقلة		معامل تقييم التباين VIF	التباين المسموح به Tolerance	معامل الالتواء Skewness
نظم دعم القرار	إدارة النماذج	1.911	.523	0.199
	البعد التكنولوجي	2.458	.407	0.288
	تجميع وتخزين البيانات	2.152	.465	0.097-

تشير البيانات الواردة في الجدول (9) إلى عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيـرات المستقله ويظهر ذلك من خلال قيم معامل تضخم التباين(VIF) والتي لم تتجـاوز

ايا منها القيمة(10) وقيمة اختبار التباين المسموح(Tolerance) التي زادت عـن (0.05)ولجميع المتغيرات المستقله. كما ظهرت النتائج ايـضا ان البيانـات تتبـع التوزيع الطبيعي حيث تراوحت قيم معامل الالتواء (0.097 – 0.288)

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عنـد مـستوى الدلالـة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم دعم القرار (إدارة النماذج، والبعـد التكنولـوجي، تجميـع وتخزين البيانات) في فاعلية اتخاذ القرار بإبعادهـا مجتمعـه لـدى مـديري المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

كما تم التأكد من ثبات صلاحية النموذج لاختبار فرضيه الدراسة والجدول رقم (10) يوضح ذلك

جدول رقم (10)

نتائج تحليل التباين للانحدار(Analysis Of variance).

المتغير التابع	المصدر	معامـــل التحديد R^2	مجمـــوع المربعات	درجـــات الحرية	متوســط المربعات	قيمـــة F المحسوبة	مـستوى دلالة
فاعلية اتخاذ القرار	الانحدار	0.62	25.736	3	8.579	146.721	*0.00
	الخطأ		15.670	268	.058		
	الكلي		41.406	271			

- ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α =0.01)

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (10) ثبات صلاحية نمـوذج اختبار فرضيه الرئيسية الأولى، ونظراً لارتفاع قيمة(F) المحسوبة حيـث بلغـت (146.721) ، بدلالة احصائية ($\alpha \leq 0.00$) وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$) وحيث أن المتغير المستقل نظم دعم القرار بإبعاده (إدارة النماذج، البعد التكنولوجي، تجميع وتخزين البيانات) قد فسرت (62%) من التباين فـي المتغيـر التابع فاعلية اتخاذ القرار،وهذا يدل على أن نظم دعم القرار (إدارة النماذج، البعـد التكنولوجي، تجميع وتخزين البيانات) ذات قدرة مرتفعة على التنبؤ بمستوى فاعلية اتخاذ القرار.

وعلية فإننا نرفض هذه الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تـنص على وجود اثر ذو دلالة إحـصائية لـنظم دعـم القـرار إدارة النمـاذج، والبعـد التكنولوجي، تجميع وتخزين البيانات) على فاعلية اتخاذ القرار

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \le 0.05$) لبعد إدارة النماذج على فاعلية اتخاذ القرار لدى مديري المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

ولاختبار اثر بعد(إدارة النماذج) للمتغير المستقل نظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار ومن وجهة نظر المديرين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية ، تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد والجدول رقم (11) يوضح ذلك.

جدول رقم (11)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل نظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار

البعد المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة
إدارة النماذج	.181	.043	.218	4.194	.000*
البعد التكنولوجي	.076	.058	.076	1.298	.195
تجميع وتحزين البيانات	.470	.045	.576	10.454	.000*

* ذات دلالة إحصائية على مستوى(α=0.01)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(11) واختبار(T) وجود اثر لبعد إدارة النماذج كأحد أبعاد المتغير المستقل نظم دعم القرار على فاعلية اتخاذ القرار في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية، حيث تشير النتائج في الجدول (10) إلى أن قيمت: ($T = 4.19$) ومستوى الدلالة ($\alpha \le 0.00$) وهي بذلك داله إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \le 0.05$).

وعلية نرفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود اثر هام ذو دلالة إحصائية لبعد إدارة النماذج كأحد أبعاد نظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \le 0.05$) للبعد التكنولوجي على فاعلية اتخاذ القرار لدى مديري المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(11) واختبار(T) عدم وجود اثر للبعد التكنولوجي كأحد أبعاد المتغير المستقل نظم دعم القرار على فاعلية

اتخاذ القرار في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية، حيث تشير النتائج في الجدول (11) إلى أن قيمت: ($T = 1.298$) ومستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.195$) وهي بذلك غير داله إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وعلية فإننا نقبل الفرضية الصفرية والتي تنص على عدم وجود اثر هـام ذو دلالة إحصائية للبعد التكنولوجي كأحد أبعاد نظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مـستوى($\alpha \leq 0.05$) لتجميع وتخزين البيانات على فاعلية اتخاذ القرار لدى مـديري المؤسـسة لعامـة للتأمينات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(11) واختبار(T) عـدم وجود اثر لبعد تجميع وتخزين البيانات كأحد أبعاد المتغير المستقل نظم دعم القرار على فاعلية اتخاذ القرار في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعيـة فـي المملكـة العربية السعودية، حيـث تـشير النتـائج فـي الجـدول (10) الـى ان قيمـت: ($T = 10.454$) ومستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.00$) وهي بذلك داله احصائياً عند مـستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وعلية نرفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تـنص علـى وجود اثر هام ذو دلالة احصائية لبعد تجميع وتخزين البيانات كاحد ابعاد نظم دعـم القرار في فاعلية اتخاذ القرار.

كما تم إجراء تحليل الانحـدار المتعـدد التـدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النمـوذج الرياضي، الذي يمثل أثر نظم دعم القرار (إدارة النماذج ، البعد التكنولوجي، تجميع وتخزين البيانات)في فاعلية اتخاذ القرار، و الجدول رقم(12) يوضح نتائج ذلك.

جدول (12)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي للتنبؤ بفاعلية اتخاذ القرار من خلال مجالات نظم دعم القرار كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد التراكمي	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة
تجميع وتحزين البيانات	0.58	13.010	.000*
إدارة النماذج	0.62	5.223	.000*

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.01$)

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (12)، إلى إن متغير (تجميع وتخزين البيانات) قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره(58%) من التباين في المتغير التابع (فاعلية اتخاذ القرار، وجاء بالمرتبة الثانية متغير (إدارة النماذج) وفسر مع متغير تجميع وتخزين البيانات (62%) من التباين في المتغير التابع، في حين خرج من معادلة الانحدار متغير البعد التكنولوجي.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات المبحوثين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية نحو نظم دعم القرار تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الخبرة ، المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، والحالة الاجتماعية).

لاختبار هذه الفرضية بواسطة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو نظم دعم القرار ووفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية(الخبرة ، المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي ، والحالة الاجتماعية) والجدول رقم (13) يوضح ذلك.

جدول(13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية نحو نظام دعم القرار تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	فئات المتغير	نظام دعم القرار	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المؤهل العلمي	ثانوية عامة	3.3917	0.54085
	دبلوم متوسط	3.5243	0.45972
	بكالوريوس	3.7864	0.37366
	دراسات عليا	3.7434	0.34591
العمر	اقل من 31	3.6250	0.53033
	من 31- 35	3.6250	0.40825
	36-45	3.7724	0.38088
	46-55	3.7378	0.38891
	56 فأكثر	3.6667	0.46577
سنوات الخبرة	5 سنوات فاقل	-	-
	من6-10	3.6131	0.38032
	من 11-15	3.7947	0.39827
	من16- 20	3.7166	0.39300
	21 فاكثر	3.7583	0.39346
الحالة الاجتماعية	متزوج	3.7447	0.39310
	أعزب	3.2292	0.02946
المسمى الوظيفي	مدير	3.7863	0.31103
	مساعد مدير	3.9332	0.25944
	رئيس قسم	3.6469	0.43592

تشير البيانات الواردة في الجدول (13) إلى وجود اختلاف ظاهري في متوسط تصورات المبحوثين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية نحو نظام دعم القرار تعزى للمتغيرات (الخبرة، المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، والحالة الاجتماعية، والعمر) .

ولمعرفة إذا كانت هذه الفروق ذات دلالة إحصائية تم جراء تحليل التباين المتعدد (Multiple Anova) والجدول رقم (14) يوضح ذلك.

جدول رقم (14)

نتائج تحليل التباين المتعدد للكشف عن الفروق تقديرات المبحوثين نحو نظم دعم القرار يعزى لمتغيرات الدراسة(الخبرة، المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، والحالة الاجتماعية، العمر)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة.
المؤهل العلمي	1.311	3	.437	3.145	*0.026
سنوات الخبرة	.737	3	.246	1.770	0.153
المستوى الوظيفي	2.168	2	1.084	7.805	*0.001
العمر	.068	4	.017	.122	0.974
الحالة الاجتماعية	.230	1	.230	1.653	0.200
الخطأ	35.697	257	.139		
المجموع	3834.464	271			

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (14) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فاعلية نظم دعم القرار من وجهة نظر المبحوثين يعزى إلى أي من متغيرات الدراسة (سنوات الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية). في حين أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائيةً تعزى لكل من (المؤهل العلمي حيث بلغت قيمة F= 3.145 وبدلالة إحصائية بلغت ($\alpha \leq 0.026$) وهي بذلك داله إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) **أما** المستوى الوظيفي فقد بلغت قيمة (F= 7.805) وبدلالة إحصائية بلغت($\alpha \leq 0.001$) وهي بذلك داله إحصائياً عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$).

وللكشف لصالح من تعود هذه الفروقات تم استخدام اختبار شافية للمقارنات البعدية والجدول رقم (15) و(16) يوضح ذلك .

جدول رقم (15)

نتائج اختبار شافية للمقارنات البعدية للكشف لصالح من تعود الفروق وفقا لمتغير جدول المؤهل العلمي

الفئات	المتوسط الحسابي	ثانوية عامة	دبلوم متوسط	بكالوريوس	دراسات عليا
ثانويـــة عامة	3.3917	-	-	0.397*	-
دبلــوم متوسط	3.5243	-	-	0.26*	-
بكالوريوس	3.7864	-	-	-	-
دراسات عليا	3.7434	-	-	-	-

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (15) إلى وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائية في تصورات المبحوثين من حملة البكالوريوس من جهة وكل من حملة الدبلوم المتوسط والثانوية العامة من جهة أخرى ولصالح حملة البكالوريوس.

جدول رقم (16)

نتائج اختبار شافية للمقارنات البعدية للكشف لصالح من تعود الفروق وفقا لمتغير المستوى الوظيفي

الفئات	المتوسط الحسابي	مدير	مساعد مدير	رئيس قسم
مدير	3.7863	-	-	-
مساعد مدير	3.9332	-	-	0.284*
رئيس قسم	3.6469	-	-	-

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (16) إلى وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائية في تصورات المبحوثين من مساعدي مدير ورؤسـاء الأقـسام ولـصالح رؤساء الأقسام

الفرضية الرئيسية الثالثة:لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مـستوى دلالـة $(\alpha \leq 0.05)$ في تصورات المبحوثين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية فـي

المملكة العربية السعودية نحو فاعلية اتخاذ القرار تعـزى للمتغيـرات الشخـصية والوظيفية (الخبرة، المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، والحالة الاجتماعية).
لاختبار هذه الفرضية بواسطة المتوسـطات الحـسابية والانحرافـات المعياريـة لتصورات المبحوثين نحو فاعلية اتخـاذ القـرار ووفقـا للمتغيـرات الشخـصية والوظيفية(الخبرة ، المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي ، والحالـة الاجتماعيـة) والجدول رقم (17) يوضح ذلك.

جدول(17)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية نحو فاعلية اتخاذ القرار تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	فئات المتغير	نظام دعم القرار	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المؤهل العلمي	ثانوية عامة	3.5100	0.65056
	دبلوم متوسط	3.6833	0.40154
	بكالوريوس	3.9058	0.36531
	دراسات عليا	3.9044	0.36441
العمر	اقل من 31	3.7750	0.10607
	من 31- 35	3.8900	0.38355
	36-45	3.8625	0.41356
	46-55	3.8964	0.37890
	56 فأكثر	3.7865	0.37565
سنوات الخبرة	5 سنوات فاقل		
	من6-10	3.8452	0.40556
	من 11-15	3.9127	0.34308
	من16- 20	3.8141	0.39661
	21 فاكثر	3.9090	0.40517
الحالة الاجتماعية	متزوج	3.8727	0.39193
	أعزب	3.9250	0.10607
المسمى الوظيفي	مدير	3.8895	0.34010
	مساعد مدير	4.0293	0.34553
	رئيس قسم	3.8036	0.40998

تشير البيانات الواردة في الجدول (17) إلى وجود اختلاف ظاهري في متوسط تصورات المبحوثين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية نحو فاعلية اتخاذ القرار تعزى للمتغيرات (الخبرة، المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، والحالة الاجتماعية، العمر) ،ولمعرفة إذا كانت هذه الفروق ذات دلالة إحصائية تم جراء تحليل التباين المتعدد (Multiple Anova) والجدول رقم (18) يوضح ذلك .

جدول رقم (18)

نتائج تحليل التباين المتعدد للكشف عن الفروق تقديرات المبحوثين نحو فاعلية اتخاذ القرار يعزى لمتغيرات الدراسة (الخبرة، المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، والحالة الاجتماعية، العمر)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة.
المؤهل العلمي	1.481	3	.494	3.529	*0.015
سنوات الخبرة	1.193	3	.398	2.845	.058
المستوى الوظيفي	1.610	2	.805	5.758	*0.004
العمر	.186	4	.047	.333	0.856
الحالة الاجتماعية	.048	1	.048	.342	0.559
الخطأ	35.938	257	.140		
المجموع	4106.350	271			

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (18) إلى عدم فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر المبحوثين يعزى إلى أي من متغيرات الدراسة (سنوات الخبرة، العمر ، الحالة الاجتماعية). في حين أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لكل من (المؤهل العلمي حيث بلغت قيمة($F= 3.529$) وبدلالة إحصائية بلغت($\alpha \leq 0.015$) وهي بذلك داله إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) أما المستوى الوظيفي فقد بلغت قيمة ($F= 5.758$) وبدلالة إحصائية بلغت($\alpha \leq 0.004$)

وهي بذلك داله إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وللكشف لصالح من تعود هذه الفروق تم استخدام اختبار شـافية للمقارنـات البعدية والجدول رقم (19) (20) توضح ذلك.

جدول رقم (19)

نتائج اختبار شافية للمقارنات البعدية للكشف لصالح من تعود الفروق وفقا لمتغير المؤهل العلمي

الفئات	المتوسط الحسابي	ثانوية عامة	دبلوم متوسط	بكالوريوس	دراسات عليا
ثانويـة عامة	3.5100	-	-	0.399*	0.39*
دبلـوم متوسط	3.6833	-	-	-	-
بكالور يوس	3.9058	-	-	-	-
دراسات عليا	3.9044	-	-	-	-

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (19) إلى وجود فروق ذات دلالة فـي تصورات المبحوثين من حملة الثانوية العامة وحملة البكالوريوس ولـصالح حملـة البكالوريوس. ووجود فروق دالة إحصائياً بين حملة الثانوية العامة وحملة الدراسات العليا ولصالح حملة الدراسات العليا.

جدول رقم (20)

نتائج اختبار شافية للمقارنات البعدية للكشف لصالح من تعود الفروق وفقا لمتغير المستوى الوظيفي

الفئات	المتوسط الحسابي	مدير	مساعد مدير	رئيس قسم
مدير	3.8895	-	-	-
مساعد مدير	4.0293	-	-	0.223*
رئـيس قسم	3.8036	-	-	-

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (20) إلى وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائية بين مساعدي مدير ورؤساء الأقسام ولصالح رؤساء الأقسام.

3.4 مناقشة النتائج

تناولت الدراسة استقصاء وتحليل اثر نظم دعم القرار على فاعلية اتخاذ القرار في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية وفي ما يلي عرض لأهم ما توصلت إليـة الدراسة من نتائج:

1_ بينت نتائج الدراسة أن المتوسط الكلي (لنظم دعم القرار) كان مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.7) مما يؤشر إلى أن نظم دعم القـرار فـي المؤسـسة العامة للتأمينات الاجتماعية ذا كفاءة وجودة، واحتل (تجميع وتخزين البيانات) المرتبة الأولى بأهمية نسبية (4.12) مما يفسر أن المؤسسة العامة للتأمينـات الاجتماعية قد ركزت على توفير قاعدة بيانات مما سوف يجعل هذه البيانـات ذات مصداقية وان تكون متوافقة مع متطلبات عملية دعم القـرار ومتطلبـات العمل بالمؤسسة وان يتم الحصول على هذه البيانات المخزنة بـشكل أسـهل والتأكد من صحة هذه البيانات التي سـوف يـستخدمها فـي عمليـة دعـم قراراتها.ولعل هذا التسلسل منطقي في عملية دعم القرار لأنه يجب أن تكـون هناك مرجعية تتمثل في وجود بيانات مخزنة ووجود اهتمام مـن المؤسـسة بتخزين البيانات وتجميعها يؤدي إلى وجود قاعدة بيانات يتم تطويرها وزيادتها مع مرور الوقت وان تكون هذه القاعدة متصفة بصفات التي أشارة إليها، أمـا (إدارة النماذج) فقد احتل المرتبة الثانية بأهمية نسبية بلغت (3.3) ولعل ذلـك يعزى إلى وجود بداية اهتمام من المؤسسة بهذه الجزئية التـي تتعلـق بـدعم القرار لان نشئت هذا النظام الداعم يعتبر حديث في أروقة المؤسسة فكل نظام يختص بدعم القرار يحتاج في بداياته إلى أن يؤسس له بما يـضمن أن يقـوم بأداء مهامه من حيث النماذج الداعمة للقرار والقدرة على جمع أعداد كبيـرة من البيانات التي تكون محفوظة في قواعد بيانات مختلفة وان يستطيع متخـذ القرار أن يجد سهولة في قراءة النماذج.

أما (البعد التكنولوجي) فلم يكن ذو أهمية نسبة ولعل السبب يكمن في كـون المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية قد جعلت البنيـة التكنولوجيـة متوافقـة مـع متطلبات نظم دعم القرار من حيث البرمجيات وتوفير الأجهـزة والبنيـة التحتيـة

والدعم ألوجستي له، وذلك لأنه لا يمكن تطبيق نظام دعم القرار إلا بتوفير البنيـة التكنولوجية الجيدة.

2_ أشارت النتائج الى ان المتوسط الكلي لفاعيلة اتخاذ القرار قد جاءت مرتفعـه، حيث بلغ المتوسط الحسابي(3.9) بإبعادة مجتمعه وهذا يدلل على ان المـدراء بالمؤسسة العامة يدركون اهمية هذا الجانب ولتقيدهم بالتعليمـات والانظمـة المعمول بها بالمؤسسة،خاصة وان هذه الانظمة والتـشريعات تمـس حقـوق المشتركين بنظام التقاعد بالمؤسسة.

3_ أظهرت الدراسة وجود اثر ذو دلالة إحصائية لنظم دعم القرار (ادارة النماذج، تجميع وتخزين البيانات، البعد التكنولوجي) في فاعلية اتخاذ القرار لدى مديري المؤسسة العامة للتامينات الاجماعية بالمملكة العربية السعودية وهذا يعني أنها ذات تأثيراً في فاعلية القرار المتخذ لدى مديرين المؤسسة،وهذا يؤدي إلى أن نظم دعم القرار لها دور في زيادة فاعلية مستوى القـرارات المطبقـة علـى مستوى المنظمة بالكامل.وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (البحيـصي، 2006) و(المشرقي، 2004)، (الطراونه، 2003) حيث أشارة الدراسات إلى وجود اثر لنظم دعم القرار (نظم المعلومات) لتحـسين اتجاهـات متخـذي القرارات وفاعلية القرارات المتخذة.

4_ إشارة نتائج هذه الدراسة إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية لبعد إدارة النمـاذج بوصفها بعداً من أبعاد نظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار بإبعاده مجتمعه لدى مدرين المؤسـسة العامـة للتأمينـات الاجتماعيـة بالمملكـة العربيـة السعودية.وهذا يعني اعتماد المديرين على هذا البعد لما له من اثر في إعطاء متخذ القرار الصورة النهائية عن البيانات المخزنة لدية على شكل تقـارير أو نماذج رياضية أو إحصائية فما أن يدعم متخذ القرار (المديرين) أو أن يمنحه اتجاه أخر بالقرار.

5_ بينت نتائج هذه الدراسة عدم وجود اثر ذو دلالة إحصائية لبعد البعد التكنولوجي بوصفه بعداً من أبعاد نظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار بعاده مجتمعـه لدى مديري المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بالمملكة العربية الـسعودية.

كون هذا البعد قد يعزى إلى أن الوسائل المستخدمة لتطبيق نظم دعم القرار لا تعطى أهمية أكثر من توافر النماذج والتخزين البيانات وذلك لان هـذا البعـد يزيد بزيادة البعدين السابقين وقد يكون موجود ولكن لا يمكن الشعور بأثره إلا مع تطور أو زيادة تطور بعد إدارة النماذج وبعد تجميع وتخزين البيانات.

6_ دلت نتائج هذه الدراسة إلى وجود اثر ذو دلالة إحـصائية لتجميـع وتخـزين البيانات بوصفها بعداً من أبعاد نظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار بإبعاده مجتمعه لدى مديري المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بالمملكـة العربيـة السعودية.وهذا يفسر حاجة المؤسسة إلى مزيد من البيانـات للوصـول إلـى قرارات ذات فاعلية تمكن المدراء من تصور نهائي للقرار وماذا قد ينتج عنه فكلما زادت البيانات الصحيحة والدقيقة للقرار المراد اتخاذه اتضحت الرؤيـة لفعالية القرار. وقد اتفقت هذه نتيجة هذا البعد مع نتـائج دراسـة (العتيبـي، 2004) حيث أشارة الدراسة الى وجود اثر علاقة بـين القـرارات المتخـذة والبيانات وجمعها من مصادر مختلفة وأثرها الفعال في عملية اتخاذ القرارات.

7_ أشارت نتائج هذه الدراسة إلى عدم جود فروق ذات دلالة إحصائية في فاعليـة نظم دعم القرار من وجهة نظر المبحوثين يعزى إلـى أي مـن متغيـرات الدراسة (سنوات الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية). في حين أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لكل من (المؤهل العلمي ، والمستوى الوظيفي) وهذا يعزى إلى أن المتغير (سـنوات الخبـرة، والعمـر، والحالـة الاجتماعية) لا يشكلاً محوراً مهم في موضوع نظـم القـرار علـى عكـس متغير(المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي)

8_ بينت نتائج هذه الدراسة إلى عدم فروق ذات دلالة إحصائية في فاعليـة اتخـاذ القرار من وجهة نظر المبحوثين يعزى إلى أي مـن متغيـرات الدراسـة (سنوات الخبرة، والعمر، والحالة الاجتماعية). في حين أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لكل مـن (المؤهـل العلمـي، والمـستوى الوظيفي).

المراجع

أ. المراجع العربية:

أحمد، حافظ فرج (2003) " القواعد الإجرائية في إعـداد القـرارات الإداريـة "، دراسة مقارنة، **مجلة أبحاث اليرمـوك**، اليرموك، مـج(6)، ع(5)، ص433-366.

أحمد، حافظ فرج، وحافظ، محمد صبري (2003). **إدارة المؤسـسات الإداريـة**، عالم الكتب، عمان.

أيوب، ناديا، (2000)، " كفاءة نظم تقنية المعلومات من وجهة نظر المستفيد في المنشآت الصناعية السعودية الصغيرة "، **مجلـة دراسـات العلـوم الإداريـة**، الجامعة الأردنية، مجلد 27، عدد 1، ص ص 161 – 186.

البحيصي، عصام، (2006)، " تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال –دراسة استطلاعية للواقع الفلـسطيني"، **مجلـة الجامعة الإسلامية** (سلسلة الدراسات الإنسانية)، م(4)، ع(1)، ص 155-177.

برهان، محمد، (1997) "تكنولوجيا المعلومات والإدارة العامة في الدول العربية"، **المجلة العربية للإدارة**، المجلد (1) العدد (1) ص 143-177.

برهان، محمد نـور،(1994) "إدارة أنظمـة المعلومـات الحكوميـة ـ عناصـر الاستراتيجيات والسياسات"، (مترجم)، تقرير صادر عن دائرة التعـاون الفنـي للتنمية بالأمم المتحدة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان.

البكري، سونيا محمد(2001) **نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية**، الـدار الجامعية، القاهرة، مصر.

التكريتي، سعد غالب (2003) **نظم مساندة القرارات**، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.

جابر، سالم محمد(2003) "أثر **الـسياسات التـسويقية علـى اتخـاذ القـرارات الإستراتيجية في الشركات النفطية في الجماهيرية العظمى**"، رسالة ماجـستير غير منشورة، جامعة آل البيت الأردن.

ال جيري،جيري(1961)، **الاشراف مدخل علم السلوك لإدارة الناس**، ترجمـة د. حسين محمد علي العلوي، معهد الإدارة العامة، الريـاض، المملكـة العربيـة السعودية.

الحسنية، سليم،(2002)، مبادئ نظم المعلومات الإدارية، ط2، مؤسـسة الـوراق للنشر والتوزيع، عمان،الأردن.

خشبة، محمد ماجد(1993) "**نظم تـدعيم القـرار ونظـم الخبـرة بالمؤسـسات المصرية**"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس، مصر.

السالمي، علاء عبدالرزاق محمد (2005) **نظم دعم القرارات**، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

سرور علي سرور (2004) **نظم دعم الإدارة ونظم دعم القرارات ونظم الخبـرة**، دار المريخ للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

شحادة، حلمي، (2005) **القرار النموذجي**، مركز يزيد للنشر، الكرك، الأردن.

الشقصي، هدال بن حمد بن عبد ا (2005)، "**مـشاركة العـاملين فـي اتخـاذ القرارات في جامعة السلطان قابوس وأثرها على الأداء**"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم الإدارة العامة، جامعة آل البيت، المملكة الأردنية الهاشمية، ص(ي.ك) و (14) و(105-108).

شهاب، إبراهيم بدر (1995) "مشاركة العاملين في صنع القرارات الإدارية"، **مجلة الإداري**، مسقط، ع(61)، ص 209 – 241.

الطراونة، محمد سالم(2003) "**أثر جودة تكنولوجيا نظـام المعلومـات الإداريـة المدركة في السلوك الإبداعي وفاعلية عملية اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة.

العبيدي، محمود(2005)" **نظم دعم القرار ودورها في رفع كفاءة الإدارة المحلية**"، جامعة فلادلفيا، عمان، الأردن.

العتيب ، فيحان(2004) "**دور المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية ،دراسة تطبيقية على العاملين في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض**"، رسـالة ماجستير غير منشورة، جامعة الرياض، الرياض، المملكة العربية السعودية.

العزاز، عبدا بن سليمان وسرور علي إبراهيم(2006) **تحليـل القـرار للحكـم الإداري**، جامعه الملك سعود، النشر العلمي والمطابع، الرياض، المملكة العربية السعودية.

عزالدين، عبدالمجيد صابر(1995) "**أثر استخدام نظام دعم القـرار علـى فعاليـة القرارات الإدارية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، تجارة عين شمس، مصر.

علي ،علي حسين ورشاد الساعد(2001)**نظرية القرارات الإدارية مـدخل نظـري وكمي ،**ط1 دار زهران،عمان،الأردن.

العزاوي، خليل، (2006)، **إدارة اتخاذ القرار الإداري**، ط1، دار كنـوز المعرفـة للنشر والتوزيع، عمان.

العلاق، بشير (1999**). أسس الإدارة الحديثة**، ط1، عمان، دار اليازوري للنـشر والتوزيع.

العواودة، عاطف محمد فالح(2007) العوامل المؤثرة على نمط اتخاذ القرار الإداري لدى المديرين في القطاع العام في الأردن، رسالة ماجـستير غيـر منـشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

عوض، سليمان محمد(2001) "**العوامل المفسرة لاختلاف توجه المـديرين نحـو استخدام نظم دعم القرار بالتطبيق على قطاع الأعمال العام الصناعي**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، مصر.

غراب، كامل السيد وحجازي، فادية محمد،(1999)، **نظم المعلومات الإدارية**، ط1، مطبعة الإشعاع الفنية، مصر.

غراب، كامل السيد وحجازي، فاديه محمد،(1995)، " أثر استخدام نظـم مـساندة القرارات على كفاءة وفاعلية القرارات"، **مجلة الإدارة العامة**، مجلد 35، العدد الأول، يونيو، ص1-17.

غراب، كامل السيد(1987) "نحو نموذج متكامل لاتخاذ القـرارات الإسـتراتيجية، دراسة تحليلية"، الإدارة العامة، **المجلة العربية للعلوم الإدارية**، عدد(56)، ص 7-39.

الفضل، مؤيد (2008) **الأساليب الكمية والنوعية في دعم قرارات المنظمـة**، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

جراى. جيرى ل(1961)، **الإشراف مدخل علم السلوك التطبيقي لإدارة النـاس** ، ترجمة حسين محمد على العلوي،معهد الإدارة ، الريـاض ،المملكـة العربيـة السعودية

فهمي، حيدر، معالي (2002) ، "**نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافـسية**، الدار الجامعية، الإسكندرية.

القريوتي، محمد قاسم (2004)، **السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة**، عمان، دار الـشروق للنـشر والتوزيـع، الأردن.

المشرقي، حسن، (2004)، "دور تكنولوجيا المعلومات في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات" **، مجلة الإداري**- السنة (26)- العدد 97-، ص 68-97.

المنصور،كاسر نـصر(2000) **نظريـة القـرارات الإداريـة مفـاهيم وطرائـق كمية**،ط1،دار الحامد، عمان، الأردن

المحاسنة، محمد عبد الرحيم (2005) "اثر كفاءة المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات"، **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال**، م1،ع1، ص78.

ياسين، سعيد غالب، (2000)، **تحليل وتصميم نظم المعلومات**، ط1، دار المناهج، عمان، الأردن.

ياغي، محمد عبد الفتاح (2005)، **اتخاذ القـرارات التنظيميـة**، عمـان، ياسـين للخدمات المكتبية والطلابية، الأردن.

ب. المراجع الأجنبية:

Alexander, David, (2000), **Information Systems**, Prentice-Hall, USA.

Alter, Steven, (1980), **Information Systems Management Perspective**, Third edition, Addison-Wesley Educational Publisher, USA.

Angell,Ian O.,& Smithson, Steve, (1991), **Information Systems Management**, Hong Kong.

Arora, Sant & Kumar, Sameer, (2000), “Decision Support Systems: A Focus on Enterprise Integration”, **Interfaces**, Vol. 30, Issue 5, pp54-71, EBSCOhost Databases, Business Source Premier, http://search.epent.com, 17/04/2003.

Ashill, Nicholas and Jobber, D., (2001), "**Defining the Domain of Perceived Environmental Uncertainty**" An Exploratory Study of Senior Marketing Executives’ Journal of Marketing Management,17, 5/6 p. 543-558.

Boone . L. E. & Kurtz ، D ، L. (1992) . **Management** ، 4th ، ed ، New York, McGraw –hill.

Bravata DM, McDonald K, Owens DK, Smith W, Rydzak C, Szeto H(2002) **"Use of information technologies and decision support systems**" (Evidence Report/Technology Assessment No. 59). Rockville (MD): prepared by the UCSF-Stanford Evidence-based Practice Center underContract No. 290-97-0013 for the Agency for Healthcare Research and Quality.

Carnerio, A., (2005), "**A Group Decision Support System for Strategic Alternatives Selection**", Management Decision, 39(3): 218-226.

Chiplunkar,Chandrashekhar, Deshmukh, S.G. & Chattopadhyay, R., (2003), “Application of Principles of Event Related Open Systems to Decision Support Systems”, **Computer & Industrial Engineering**, Vol. 45, Issue 3, pp347-374, EBSCOhost Databases, Business Source Premier, http://search.epent.com, 03/02/2004.

Chong Un Pyon, Min Jung Lee, and Sang Chan Park(2009) "Decision support system for service quality management using customer knowledge in public service organization", **Expert Systems with Applications**, Volume 36, Issue 4, Pages 8227-8238.

Gentry ، Dennis Ray. (2005). **"Technology Supported Data-Driven Decision-Making In An Oklahoma Elementary School**". PHD dissertation DAI-A 65/12 ، the University Of Oklahoma.

Jerva, Mark, (2001), “DSS and Systems Analysis and Design: Making the Case for Integration”, **Topics in Health Information Management**, Vol. 21, Issue 4, pp30-37.

Kumar Anil, Palvia Prashant C. (2006) **Key Data Management Issues in a Global Executive Information System**. Industrial Management and Data Systems 101(4): 153-164

Marek J. Druzdzel and Roger R. Flynn (2002), "**Decision Support Systems**", Decision Systems Laboratory, School Information Sciences and Intelligent Systems Program, University of Pittsburgh, Allen Kent (ed), New York.

Remenyi Ronald & Sherwood Smith, (1999), "**Supporting Temporal Views in a Management Information Base from Executive Managers Point of View: Case of Sweden**". Journal of Network Syst. Manage. 7(2), pp 247-264.

Robbins, S.P.(2001).**organizational Behavior**, New Jersey prentice-Hall international.

Ryker, Randy & Nath, Ravinder, (1998), “ User Satisfaction Determinants : The Role Of Hardware And Procedural Components “ **Journal Of Computer Information System**, Vol. 38, No.2, pp. 44-48.

Victoria Mabin, Malcolm Menzies, Graeme King & Karen Joyce (2008) Public Sector Priority Setting Using Decision Support Tools, **Australian Journal of Public Administration**, Volume 60 Issue 2, Pages 44 – 59.

Wickham, J.D.(2001). **Spatial decision support for environmental management Environmental Management** 21 2, pp. 247–257.

William J. McDonald(1996) "Influences on the adoption of global marketing decision support systems" **A management perspective**, International Marketing Review, Volume:13 , Issue: 1, Page: 33 – 45,

Wilson, David A, (2000), **Managing Information**, linacre House, Britain.

الملحق(أ)

الاستبانة

الملحق(ب)

خطابات بخوص الدراسة